

LEGÁLITAS

Ejercicio 2023

Estado de Información No Financiera

Modelo de negocio

Con fecha 28 de junio de 2023, ante notario del ilustre colegio de Madrid, Antonio Morenés Giner, y protocolizada mediante escritura, se elevan a público el acuerdo adoptado por la Junta General Universal y Extraordinaria de Socios de fecha 20 de junio de 2023 de Cambio de Denominación Social, modificándose el artículo 1º de los Estatutos Sociales, quedando redactado de la siguiente forma; “*Artículo 1º.- La Sociedad girará bajo la denominación de LEGALITAS GLOBAL GROUP, S.L.*”. En fecha 14/12/2023 Legálitas Asistencial Legal, S.L. (matriz del grupo Legálitas) adquiere la sociedad Legálitas Impulsa, S.L., cuya actividad prevista para 2024 es la de servicios de gestoría ligados al negocio principal del Grupo. En diciembre de 2021 la sociedad Legálitas Global Group, S.L. (antes Sitracon Spain, S.L.), adquirió el 100% de las participaciones de Legálitas Asistencia Legal, S.L.U. Esta adquisición no supuso una modificación en el modelo de gestión ni el modelo de negocio de Legálitas, pasando a ser la sociedad dominante de un grupo empresarial (en adelante, “Legálitas” o “el Grupo”)¹ dedicado a la prestación de servicios y seguros de asistencia jurídica a particulares y grandes colectivos. Los datos referidos a las participaciones en sociedades del grupo y asociadas se detallan en la Memoria de las Cuentas Anuales consolidadas de Legálitas Global Group, S.L. y sociedades dependientes. Los orígenes de la compañía se remontan al año 1999, cuando inició su actividad empresarial con el objetivo de acercar la figura del abogado al ciudadano, democratizando el acceso a una asistencia jurídica inmediata y de calidad a precios asequibles.

Después de más de dos décadas, Legálitas se ha consolidado como líder en el sector de asistencia jurídica inmediata en España. Cuenta con un importante *know-how* de mercado, fruto de la experiencia y el conocimiento del sector, construyendo una amplia cartera de clientes.

En la actualidad, Legálitas tiene una marca de alta penetración y reconocimiento nacional, operando mediante una oferta diversificada de servicios legales que abarcan diferentes especialidades del derecho, dirigida tanto a particulares como a pequeñas empresas y autónomos del ámbito nacional. Concretamente, la actividad de Legálitas se estructura en tres líneas de negocio:

Defensa jurídica
a particulares

Defensa jurídica
a colectivos

Seguros de viajes

¹ Legálitas Asistencia Legal S.L.U., entidad perteneciente a Legálitas Global Group S.L. (antes Sitracon Spain, S.L.), participa de las siguientes entidades individuales: Legálitas Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.U., Legálitas Salud S.A.U., Servigestión 2012 S.L.U., Legálitas Expansión S.L.U., LAL Abogados Asistencia Jurídica Especializada S.L.P, Legálitas Colombia S.A.S., Legálitas Impulsa, S.L., y Fundación Legálitas. A efectos del presente informe excluirémos a la entidad Legálitas Colombia, S.A.S., y nos referiremos indistintamente a este grupo de entidades como “Legálitas” o el “Grupo”.

Defensa jurídica a particulares y colectivos

Legálitas Asistencia Legal, S.L.U., ofrece asistencia jurídica a particulares, autónomos y pymes, mientras que Legálitas Seguros y Reaseguros S.A.U., incorporan coberturas de defensa jurídica. Además, la compañía acepta reaseguros de defensa jurídica incluyendo tanto el riesgo económico como la gestión de los siniestros.

Seguros de Asistencia y Anulación de viajes

Legálitas Seguros comercializa a través de algunas de las mayores redes de distribución de agencias de viajes del país, seguros de anulación de viajes.

Cultura empresarial

Misión

Ayudar a las personas en su día a día, de una manera sencilla, accesible y eficaz, creando una relación de confianza duradera.

Visión

Ser la compañía líder en asesoramiento jurídico, creando una cultura de abogacía preventiva en la sociedad.

Valores

El Grupo cuenta con unos valores corporativos que le ayudan a seguir creciendo, manteniendo su estrategia de accesibilidad a los servicios. Estos valores son los siguientes:

- **Inconformistas**, en Legálitas perseveramos y cuestionamos lo que hacemos para mejorar.
- **Comprometidos** con los clientes, nuestra organización y la sociedad.
- **Superamos las expectativas** dando lo mejor de nosotros mismos y sin excusas.

En Mayo de 2022, Legálitas cambia la imagen de la compañía: más ágil, innovadora y digital. Renovando nuestra marca corporativa, logo y colores, hacia una imagen más moderna, dónde la marca adquiere mayor protagonismo para reafirmarse así como gran referente legal. Esta nueva imagen también se materializa con un cambio de web, más clara, moderna y sencilla.

Cobertura geográfica

La sede social de Legálitas Global Group S.L. se encuentra desde el 14 de diciembre de 2022 en la localidad de Madrid en la calle Vía de los Poblados N.º 3, Parque empresarial Cristalia, Edificio 5, planta 5 de Madrid, siendo inscrita en el Registro Mercantil de Madrid el 24 de diciembre de 2022. Este domicilio social sustituye al anterior situado en la localidad de Pozuelo de Alarcón, también ubicado en la Comunidad de Madrid.

En el ejercicio 2023 el Grupo Legálitas ha realizado la mayor parte de su actividad en Vía de los Poblados N.º 3 de Madrid. En el ejercicio 2022, el Grupo Legálitas realizó la mayor parte de su actividad en la localidad de Pozuelo de Alarcón situada en la comunidad de Madrid. Actualmente el Grupo cuenta con 725 profesionales sin incluir el personal de su filial de Colombia e incluyendo el personal de la Fundación (686 en 2022), de los cuales 499 prestan servicio desde su sede social en la localidad de Madrid (0 en 2022), 193 (655 en 2022) prestan servicio desde la sede de Pozuelo, 33 desde el centro de trabajo ubicado en Vigo (29 en 2022), así como 21 empleados (28 en 2022) de personal comercial telefónico en formato de trabajo a distancia a lo largo de toda la geografía española². Además, el Grupo mantiene acuerdos comerciales con una importante red de despachos con los que opera y que engloba 340 oficinas (330 en 2022) con presencia en las capitales de provincia y en municipios de más de 50.000 habitantes en todo el territorio nacional.

A efectos de la elaboración del presente Estado de Información No Financiera, se han excluido del perímetro Legálitas Colombia S.A.S., la cual no representa un impacto material en términos de volumen de negocio.

Principales riesgos y su gestión

Los servicios de Legálitas se desarrollan casi en su totalidad a nivel nacional, existiendo ciertos riesgos inherentes a la actividad del negocio que requieren una gestión adecuada. Para ello, el Grupo cuenta con un Sistema de Gestión de Riesgos alineado con la metodología COSO III (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) de 2013, que es una iniciativa conjunta para combatir el fraude empresarial, de Control Interno y alimentado por la normativa específica de Seguros (Solvencia II) que incorpora, dentro de su sistema de Gobierno, las Funciones Fundamentales de Gestión de Riesgos, Cumplimiento Normativo, Auditoría Interna y Función Actuarial (centrada esta última en el riesgo de suscripción de seguros).

² En total, el número de empleados con acuerdo de teletrabajo al 100% en el Grupo asciende a 93 en 2023, frente a los 67 registrados en 2022.

El alcance del Sistema de Gestión de Riesgos es total en cuanto a la naturaleza de riesgos que lo componen; así pues, la Matriz de Riesgos contempla tanto los riesgos financieros como aquellos asociados a cuestiones no financieras. Legálitas Seguros y Reaseguros, en su condición de entidad aseguradora cumple además con los requerimientos de información al regulador (Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones) que obligan a la entidad a realizar una gestión cuantitativa específica sobre los riesgos de Suscripción, Mercado, Contraparte y Operacional.

Dentro de los riesgos definidos en la Matriz de Riesgos se establece una categorización en función de aspectos tales como el impacto, la frecuencia y la importancia a nivel estratégico.

Los riesgos más relevantes de tipo no financiero son los que se detallan a continuación:

Riesgos legales

En relación con el cumplimiento normativo (RGPD entre otros, dado el carácter sensible de la información que ha de manejar para llevar a cabo su actividad) y con la imagen corporativa, Legálitas dispone de un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI) certificado mediante ISO/IEC 27001:2013; un estándar reconocido a nivel internacional que se basa en la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

Asimismo, el Grupo realiza un seguimiento de las actuaciones normativas que le aplican de manera directa y/o indirecta y en especial sobre la normativa aplicable al sector seguros, introduciendo los cambios legales necesarios en cada caso.

Riesgos relacionados con la continuidad del negocio

En este punto, dada la vocación de Legálitas de ofrecer un servicio de disponibilidad total ante sus clientes, los riesgos relacionados con la interrupción de la actividad son especialmente relevantes.

El Grupo cuenta con un sistema de gestión certificado en la norma ISO22301:2019 con la finalidad de ser más resilientes como empresa, gestionando cualquier incidente disruptivo de forma que minimice el impacto económico y reputacional que pudiera causar.

A esos efectos se han definido los procesos críticos que el sistema de gestión debe atender de forma prioritaria, así como las dependencias críticas necesarias para su continuidad tanto a nivel de ubicaciones, como de proveedores o de recursos humanos o tecnológicos en función de la estrategia definida por la empresa en función del impacto que tendría para el negocio la afectación de cada uno de sus procesos críticos.

Legálitas ha definido planes o procedimientos de contingencia para determinados escenarios de crisis. En ellos se especifican los pasos a seguir en caso de ocurrencia de incidente disruptivo que afecte a los procesos críticos de la compañía. Son los siguientes:

- Plan de contingencia para indisponibilidad del Edificio o de llegar al mismo.
- Plan de contingencia para escenario de ransomware y ciberataque.
- Plan de contingencia para escenario de corte comunicaciones VDI.
- Plan de contingencia para escenario de corte de telefonía.
- Plan de contingencia para escenario de indisponibilidad del personal.
- Plan de contingencia para escenario de fallo CRM y otras aplicaciones críticas.

La eficacia de los planes y del proceso completo de gestión de la crisis se testa periódicamente a través de pruebas, simulando la ocurrencia de un incidente disruptivo en un escenario concreto o en una parte de este.

Riesgo reputacional

Vinculado a la actuación de la organización o de sus empleados en cuanto a la información transmitida a terceros, la gestión inadecuada del servicio, la seguridad de la información y la gestión de las redes sociales.

Riesgo estratégico

Pueden devenir de una planificación inadecuada de la coyuntura interna y externa que afecte negativamente a la evolución del negocio.

Riesgo Climático

El Grupo ha abordado la evaluación y gestión de riesgos climáticos, basándose en un enfoque proactivo y sistemático. El análisis realizado cubre tanto riesgos físicos como de transición, evaluando su impacto en horizontes temporales a corto, medio y largo plazo (1-2, 2-5, 5-30 años respectivamente). Se ha seguido una metodología detallada, apoyada en el marco TCFD y considerado además los "Principios metodológicos de las pruebas de estrés en seguros - componente de cambio climático" (EIOPA 2022), que propone un conjunto de indicadores para evaluar el impacto de los riesgos en las áreas clave del negocio. Estos indicadores permiten una visión completa de los factores de riesgo y sus efectos potenciales en la empresa.

Respecto a la gestión de los riesgos relacionados con el cambio climático, el Grupo ha implementado un sistema de gestión de riesgos integral, centrado especialmente en los riesgos relacionados con la sostenibilidad medioambiental, monitorizados por el Comité de Sostenibilidad (ASG), el Comité de Dirección y el Consejo de Administración. Este sistema implica un análisis detallado, tanto cuantitativo como cualitativo, de cada riesgo físico y de transición y de las oportunidades. Además, se han integrado criterios de la Autoridad Europea de Seguros y Pensiones de Jubilación (EIOPA) en las actividades de seguros para reforzar la gestión sostenible y consciente del clima.

La estrategia de Grupo Legálitas para abordar estos riesgos y oportunidades se basa en una planificación estratégica orientada a la sostenibilidad a largo plazo, identificando riesgos emergentes y evaluando su impacto financiero con herramientas analíticas avanzadas. Además, se integran criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en las decisiones de inversión y gestión, con el objetivo de reducir progresivamente el impacto de sus emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) en los próximos 4 años.

Finalmente, se realiza un desglose detallado de los riesgos de transición y físicos, examinando las implicaciones legales, políticas, tecnológicas, de mercado y reputacionales, así como los desafíos operativos que puedan surgir. Este análisis exhaustivo subraya la capacidad de adaptación y resiliencia de Grupo Legálitas ante el cambio climático, asegurando la sostenibilidad y competitividad de la empresa en el futuro.

Actualmente Legálitas no ha identificado impactos relevantes en su negocio derivados del cambio climático y sus consecuencias, por lo que no ha adoptado medidas específicas de mitigación en este sentido.

Sostenibilidad (ASG)

La Sostenibilidad o, en sentido amplio, ASG (Ambiental, Social y de Gobernanza) se ha incorporado plenamente a la Gestión de Riesgos del Grupo por tratarse de una materia cada vez más relevante en la sociedad. En este sentido, se ha creado una Política de ASG, un Comité ASG, un responsable de Sostenibilidad se ha desarrollado una estrategia y planes de acción concretos que cubren más allá de los aspectos estrictamente relacionados con el medioambiente y se ha establecido un seguimiento semestral por parte del Consejo de Administración, lo cual refleja el firme compromiso del Grupo con la sostenibilidad.

Como resultado de las políticas llevadas a cabo por el Grupo en materia Ambiental, Social y de Gobernanza, se ha logrado una mayor sensibilidad y concienciación de los empleados con la sostenibilidad, se ha reducido la huella de carbono de alcance 2 (tal y como se puede observar en el apartado *Cambio climático: emisiones, medidas tomadas y metas de reducción* y se ha fortalecido el Sistema de Gobierno de Legálitas con nuevas políticas y procedimientos.

El Grupo realiza un seguimiento de los riesgos que componen la Matriz, analizando la evolución de los planes de acción que facilitarán el establecimiento de nuevos controles para mitigar el impacto y frecuencia de los riesgos detectados. Este seguimiento es impulsado por el área de Gestión de Riesgos, si bien la identificación y valoración de estos, así como la implementación de controles y planes de acción parte de los propietarios de los riesgos, que son los usuarios responsables de los procesos que tienen lugar en la operativa diaria del Grupo. Semestralmente, el área de Gestión de Riesgos se reúne con el Comité de Dirección del Grupo para compartir la evolución de la Matriz de Riesgos y analizar detalladamente la evolución de los riesgos de mayor relevancia.

En el entorno de Legálitas Seguros este seguimiento se extiende a la Comisión de Auditoría del Consejo de Administración. Adicionalmente se elabora un informe sobre la Evaluación Interna de los Riesgos y de la Solvencia (EIRS, ORSA por sus siglas en inglés) y un Informe Anual de Gestión de Riesgos, ambos presentados a la Comisión de Auditoría y aprobados por el Consejo de Administración de la aseguradora.

En el ámbito No Financiero, una vez que el conflicto bélico de Rusia y Ucrania (y los efectos que dicha coyuntura económica tiene en trabajadores y clientes) se ha sumado al reciente conflicto de Oriente Próximo, Legálitas ha asumido estos escenarios de riesgo como parte de su gestión continua, así como los posibles impactos operativos derivados del teletrabajo, cuyas condiciones se han renovado recientemente por el Comité de Empresa del Grupo.

Por otro lado, el Grupo incorpora nuevos riesgos a su gestión, dentro de los cuales cabe destacar aquellos relacionados con la Inteligencia Artificial, mientras que prevalecen los relativos a la seguridad de la información, protección y sostenibilidad/ASG.

El Sistema de Gobierno del Grupo cuenta con una serie de políticas que la regulan, entre las cuales cabe destacar las siguientes:

- Política de Gobierno Corporativo y Control Interno.
- Política General de Cumplimiento Normativo.
- Política de Sostenibilidad (ASG).
- Política de Seguridad de la Información y Continuidad de Negocio).
- Política de Igualdad y Diversidad.

Legálitas Seguros, en su condición de compañía aseguradora, cuenta además por su parte con políticas propias, siendo las más relevantes las que se relacionan a continuación:

- Sistema de Gobierno (propiamente dicho).
- Auditoría Interna.
- Cumplimiento Normativo.
- Idoneidad (del personal clave).
- Seguridad de las TIC y Continuidad de Negocio.
- Retribuciones.
- Control y gobernanza de productos.
- Gestión de Quejas y Reclamaciones.
- Declaración de Apetito al Riesgo.
- Gestión de Riesgos.
- Control Interno.

Todos estos documentos han sido actualizados y aprobados por el Consejo de Administración correspondiente durante el ejercicio 2023 siendo los relacionados con la Gestión de Riesgos y el Control Interno donde se desarrolla y concreta el modelo implantado en la entidad para la Gestión de Riesgos y donde se definen los aspectos fundamentales que lo conforman: metodología de identificación de riesgos, metodología de valoración, comunicación, periodicidad del seguimiento de riesgos, mitigación, etc.

Gestión de las operaciones

En el 2021 y tras las restricciones de la pandemia la compañía decidió, ante los posibles brotes, mantener parcialmente el modelo de teletrabajo durante el año 2022, situación que se ha respetado desde entonces y que sigue funcionando con normalidad actualmente. Este hecho ha supuesto para el Grupo la adaptación de todos los procesos de gestión operativa a esta nueva modalidad de trabajo, realizando una inversión en tecnología para hacer posible el acceso de los trabajadores a las herramientas corporativas (centralita, CRM, etc.) desde sus domicilios.

Además, Legálitas ha adaptado los procesos operativos y de comunicación entre los equipos de trabajo mediante herramientas online (Teams) para mantener reuniones de equipo, formaciones, feed back, etc.

A lo largo de los 2 últimos años este modelo de teletrabajo parcial ha supuesto una mejora sustancial en la calidad de vida de los empleados, sin verse afectada la operativa, motivo por el cual el Grupo ha decidido mantener dichas condiciones.

Compromiso con el Medioambiente

El compromiso de Legálitas con el medio ambiente forma parte del modelo de negocio. Dada la naturaleza de las operaciones del Grupo, el enfoque de gestión adoptado se focaliza en minimizar los impactos derivados de la actividad mediante la optimización de los recursos utilizados y la prevención de la contaminación con un apropiado tratamiento de residuos, a los efectos de lograr un desarrollo sostenible. Las emisiones totales de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO), de óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) u otras emisiones significativas al aire no son materiales para Legálitas. El grupo y debido al casi inexistente riesgo medioambiental no ha estimado necesario aplicar otros recursos dedicados a prevención de estos riesgos, ni a realizar provisiones o garantías.

Legálitas no ha identificado incumplimientos de las leyes o normativas en materia de medio ambiente ni ha recibido multas o sanciones en esta materia,

Legálitas ha elaborado durante el primer trimestre de 2024 un Plan Estratégico de Sostenibilidad que incluye dentro de sus objetivos principales la reducción progresiva del impacto del Grupo en el medioambiente a través de la monitorización de su huella de carbono hasta 2027. Para ello ha establecido a partir del ejercicio 2024 una serie de objetivos anuales de reducción de emisiones y de compensación al medioambiente.

Gestión ambiental y gestión de residuos

Para el ejercicio 2023, el Grupo aplica en la sede de Vía de los Poblados N.º 3, Madrid, donde se concentra gran parte de su actividad, todo tipo de medidas para asegurar un adecuado tratamiento de los residuos generados en las oficinas:

- Reciclaje de papel confidencial mediante diez contenedores distribuidos en el centro de trabajo, cada uno de los cuales, con una capacidad máxima de 300 Kg cada uno, que se retiran de manera mensual. En 2023 se ha realizado la retirada de 3.118,20 kg de papel (5.190,80 kg en 2022), disminución que se explica por el menor consumo de papel.
- Reciclaje de los residuos de alimentación mediante contenedores para residuos orgánicos, plásticos y cartón en las tres cafeterías del centro de trabajo.
- Contenedores higiénicos para el personal femenino instalados en todos los aseos, que se retiran cada dos semanas por la empresa encargada del tratamiento.
- Contenedores para el tóner que retira la empresa encargada de su reciclaje.
- Contenedores para el reciclaje de baterías que se vierten en los puntos de retirada.

Desde Legálitas concienciamos a nuestros empleados cada día sobre la importancia de reducir, reutilizar y reciclar, con facilidades como contenedores de reciclaje o los puntos limpios para tapones y pilas. Nuestro objetivo es, no solo respetar el medio ambiente como empresa, sino transmitir estos valores a los hogares de nuestros empleados. Tanto con las nuevas iniciativas como con las tradicionales, la implicación es siempre satisfactoria y refuerza el compromiso de nuestros empleados con el desarrollo sostenible y la responsabilidad social corporativa.

Uso sostenible de los recursos³

Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de SU USO

En relación con el consumo de materias primas, dada la actividad del Grupo, el único material que pudiera resultar relevante a efectos del presente informe es el papel. En este sentido, Legálitas trabaja de forma continua en la concienciación de los empleados para una adecuada planificación del consumo de papel, a fin de optimizar la utilización de este.

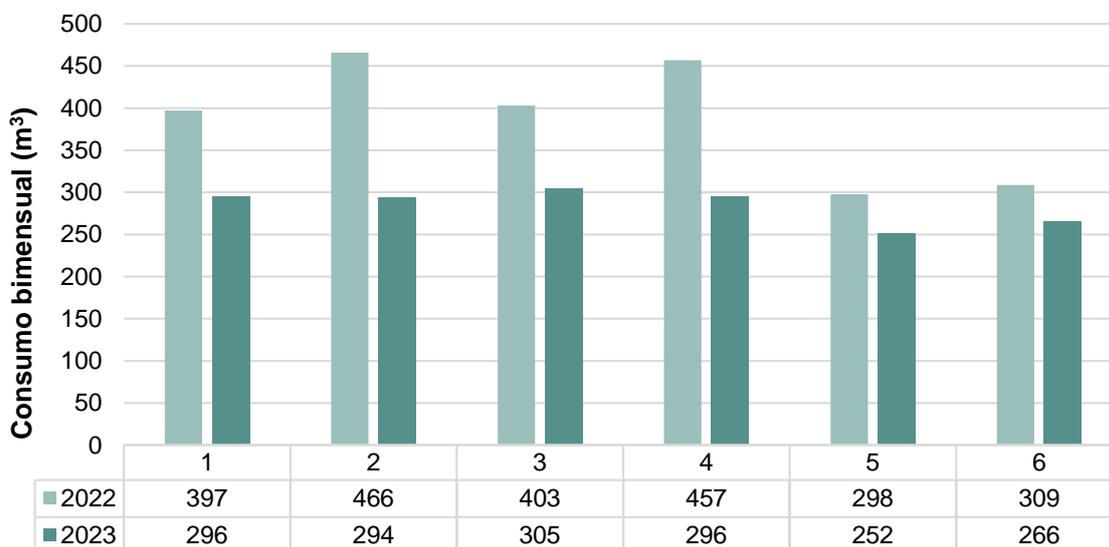
Producto de un concurso de ideas realizado entre los trabajadores, Legálitas utiliza papel reciclado en todas las impresoras. El consumo registrado en el ejercicio 2023 se sitúa en 2.182 Kg, lo que supone un 17,07% % menos con respecto al año anterior (2.631 Kg). Esta reducción se explica por la incremento de forma progresiva de la digitalización de documentos y las políticas del Grupo encaminadas a un consumo más sostenible. Además desde el inicio del 2023 se ha sustituido todo el papel por papel reciclado mejorando este aspecto.

Consumo de Agua

El consumo total de agua de Legálitas en el ejercicio 2023 asciende a 1.184 m³, observándose una disminución significativa del nivel de consumo del 49,18% % respecto al 2022 (2.330 m3), consecuencia de una mejora en la gestión del consumo.

³ Los consumos indicados hacen referencia a los centros de trabajo de Vía de los Poblados N.º 3, Madrid, Pozuelo de Alarcón y Vigo, donde se concentra la mayor parte de la actividad del Grupo en 2023.

Debido al escaso y adecuado consumo de agua, no se estima necesarias llevar a cabo iniciativas para el ahorro/reutilización de agua. A continuación se muestra el grafico del consumo mensual de agua medido en m³ de los dos últimos ejercicios:



Consumo de energía y medidas para mejorar la eficiencia energética

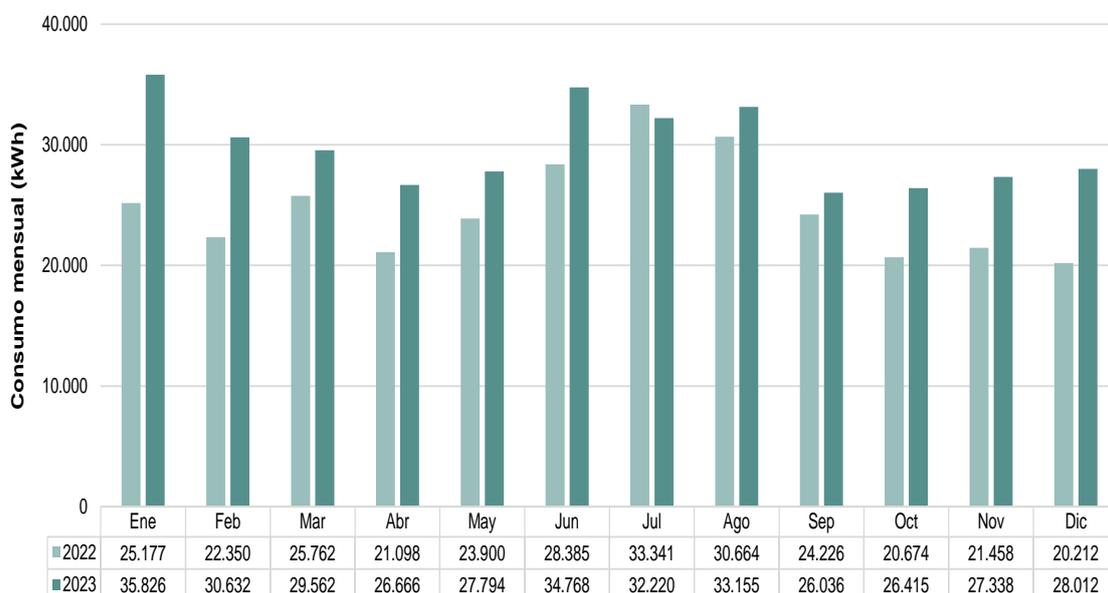
En 2023, el consumo de electricidad de red de Legálitas se sitúa en 358.424 kw/h. Esta cifra representa un incremento del 20,58% con respecto al consumo registrado en el año anterior (297.247 kWh). El empleo de energías renovables dependerá del porcentaje utilizado por el proveedor de electricidad contratado por el grupo. En los últimos ejercicios se han realizado los esfuerzos necesarios para mejorar la eficiencia energética, como por ejemplo la instalación de alumbrado leed de bajo consumo, revisiones periódicas de los sistemas de climatización y eléctrico.

Debido a la aplicación del modelo mixto de teletrabajo ha derivado en un mayor eficiencia de la gestión y el consumo energético, sin embargo la apertura de una nueva oficina en 2023 ha aumentado el consumo final.

Por otro lado, la contratación durante el último trimestre del año, de energía 100% renovable para todas las oficinas, ha supuesto un incremento en la factura energética, si bien el impacto neto en el medioambiente se ve amortiguado de forma importante a partir de ese periodo.

Por último, indicar que la apertura de la nueva oficina a principios del ejercicio 2024 tendrá de igual modo un impacto en el consumo energético, que en este caso se verá reflejado en el próximo Estado de Información No Financiera.

A continuación, se muestra el gráfico del consumo mensual de electricidad medido en kw/h de los dos últimos ejercicios:



Consumo de combustible

El consumo de combustible del grupo no resulta significativo. El grupo no dispone de calderas de combustión y la utilización de vehículos es meramente residual.

Cambio climático: emisiones, medidas tomadas y metas de reducción

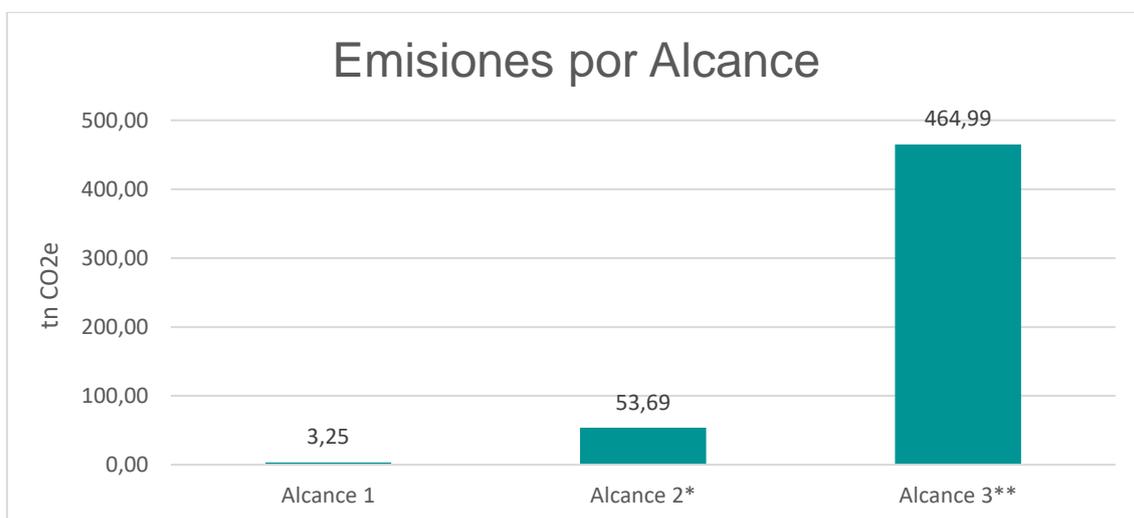
Los niveles de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) producidos por las actividades del Grupo no resultan significativos y se encuentran fuera del alcance de las regulaciones en esta materia, motivo por el cual el Grupo no había fijado metas de reducción de GEI hasta la fecha. De igual modo, dada la naturaleza de su actividad, los procedimientos de evaluación o certificación medioambiental se consideran totalmente inmateriales en el caso de Legálitas. Para el ejercicio 2023, se han desarrollado mecanismos más exhaustivos de medición de las emisiones de gases de efecto invernadero. El inventario incluye todas las emisiones de Alcance 1 y 2, así como las emisiones de Alcance 3. Del Alcance 3, se excluyen aquellas categorías que no superan el 5% del total de emisiones.

Legálitas pretende realizar una cuantificación de GEI anualmente por una serie de motivos, de los que destacan:

- Proveer de datos que puedan ayudar a la empresa a reducir sus emisiones de GEI.

- Permitir a la empresa a comparar sus emisiones de GEI (y reducciones) entre periodos de reporte.
- Incrementar la credibilidad de la compañía en iniciativas medioambientales.
- Permitir a la empresa participar en programas voluntarios de GEI.
- Ayudar a la compañía en la toma de decisiones empresariales.

A continuación, se muestran las emisiones por alcance del ejercicio 2023, para todas las operaciones de Legálitas, incluyendo las oficinas de Madrid, Pozuelo de Alarcón y Vigo.



* Emisiones de alcance 2 Market-Based.

** Emisiones superiores al 5% del Alcance 3.

Para el Estado de Información No Financiera de 2022 se realizaron estimaciones de GEI en emisiones equivalentes de CO₂, tomando como base el cálculo proporcionado por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico. El grupo no realizó emisiones directas significativas de alcance 1 (Consumo de combustibles fósiles en instalaciones fijas, en vehículos y maquinaria, Emisiones fugitivas de equipos de climatización y otros, Emisiones de procesos).

Las emisiones indirectas de Alcance 2 derivadas del consumo eléctrico del edificio⁴ de la localidad de Pozuelo de Alarcón para el ejercicio 2022 fueron:

	t CO ₂	kg CH ₄	kg N ₂ O	t CO ₂ e
EMISIONES DIRECTAS	-	-	-	0,00
EMISIONES INDIRECTAS POR ENERGÍA COMPRADA	-	-	-	76,69
TOTAL	-	-	-	76,69

		kg CO ₂	g CH ₄	g N ₂ O	kg CO ₂ e
EMISIONES INDIRECTAS ELECTRICIDAD Y OTRAS ENERGÍAS (ALCANCE 2)	Electricidad edificios	-	-	-	76.689,80
	Electricidad vehículos	-	-	-	0,00
	Calor, vapor, frío, aire comprimido	-	-	-	0,00
	SUBTOTAL	0,00	0,00	0,00	76.689,80
TOTAL	0,00	0,00	0,00	76.689,80	

AÑO DE CÁLCULO:	2022	0,0000	t CO₂e / EUROS
		0,0212	t CO₂e / m²
		0,1140	t CO₂e / empleado

Protección de la biodiversidad

Las operaciones de Legálitas no se realizan en sitios de proximidad a áreas protegidas o adyacentes a zonas de alta biodiversidad o con existencia de especies protegidas. Estas condiciones hacen que la necesidad de preservación o restauración de hábitats sea inmaterial para las operaciones del Grupo. No obstante como parte de sus objetivos estratégicos, Legálitas contempla la posibilidad de compensar en los próximos ejercicios su impacto en el medioambiente mediante la vía de reforestación o cualquier otra medida que permita amortiguar sus emisiones de CO₂, incluidas aquellas encaminadas a preservar la biodiversidad de fauna y flora.

⁴ Obsérvese que está todo concentrado en este apartado, ya que Legálitas no dispone de vehículos de empresa ni fuentes de generación de calor, vapor, frío, etc. diferentes de la electricidad.

Nuestro equipo

En Legálitas sabemos que las personas son el motor esencial de cualquier negocio y, por tanto, una pieza fundamental para alcanzar el éxito. En el ámbito de los recursos humanos, los mecanismos de gestión del Grupo se basan en la búsqueda constante del progreso y en la creación de una cultura corporativa de autodesarrollo orientada a generar experiencias favorables para todos nuestros empleados que les permitan su evolución y crecimiento personal, profesional y humano.

La gestión del talento y la apuesta por la igualdad y diversidad es un elemento clave en la estrategia del Grupo, que se esfuerza por atraer y retener a los profesionales más competentes, además de mantenerlos motivados haciéndoles sentir parte de una organización que les valora como personas y como profesionales.

El Grupo respeta firmemente el derecho de libre asociación sindical, de negociación colectiva y defiende que, en los procesos de reclutamiento, selección y promoción, los candidatos deben ser evaluados únicamente por su adecuación a las condiciones requeridas por el puesto de trabajo en cuestión.

Legálitas es una compañía joven pero claramente competitiva en el mercado y preparada para afrontar ágilmente los retos y cambios necesarios para adaptarse en cada momento al entorno social. En los últimos años se han ido consolidando diversos cambios en las herramientas y protocolos de trabajo. Durante 2023 se han mantenido, y también se han implantado otros nuevos:

- El teletrabajo se ha hecho extensivo a la totalidad de la plantilla. En 2020 se suscribió acuerdo colectivo entre la empresa y los representantes de los trabajadores en el que se estableció el régimen de teletrabajo durante la pandemia, siendo extensivo este acuerdo a toda la plantilla. En 2022 se consolida el trabajo a distancia o teletrabajo firmando el acuerdo colectivo en el que se establece el marco regulador del trabajo a distancia o teletrabajo en el grupo Legálitas, el cual se renueva en diciembre de 2023.
- Dentro del marco de nuevo acuerdo de teletrabajo, al igual que se venía haciendo, las áreas establecen los días de presencial y rotación de los equipos en las oficinas.
- El nuevo Portal de Empleados nos ha permitido automatizar la gestión de equipos, aprobación de ausencias, fichajes de empleados o la firma digital de documentación del empleado.

- Nuevo proceso de Onboarding y nuevo proceso de Offboarding a través del Portal del Empleado que permite automatizar el proceso de alta y baja en la empresa, dar la bienvenida a las nuevas incorporaciones y firma de documentos. Además, se complementa con sesiones presenciales en las se concentran las formaciones iniciales.
- La formación a distancia ha tenido un papel relevante, además en 2023 se ha contado con una plataforma de formación, a disposición de todos los empleados, en la que se han establecido diferentes itinerarios formativos en función del departamento y categoría profesional.
- Se han utilizado de forma intensiva las nuevas tecnologías para las relaciones entre los profesionales (reuniones, formaciones, foros de trabajo, etc.).
- Se han reforzado los sistemas de seguridad en materia de Protección de Datos y Seguridad de la Información con comunicaciones internas, formaciones iniciales en esta material y de reciclaje para el resto de la plantilla.
- Se ha implementado una plataforma tecnológica con IA que permite agilizar el reclutamiento de los procesos de selección masivos.

Empleo

Personal

A 31 de diciembre de 2023 el Grupo contaba con un total de 725 personas, lo que supone un incremento del 5,69% con respecto al ejercicio anterior (686 personas). A continuación, se indica la distribución de la plantilla por sexo, edad y clasificación profesional a 31 de diciembre de 2023 y a 31 de diciembre de 2022:

N.º de empleados por sexo	31.12.2023		31.12.2022	
	N.º de empleados	%	N.º de empleados	%
Hombre	193	26,6	183	26,7
Mujer	532	73,4	503	73,3
Total	725	100,0	686	100,0

N.º de empleados por edad	31.12.2023		31.12.2022	
	N.º de empleados	%	N.º de empleados	%
18-30 años	91	12,6	79	11,5
30-45 años	247	34,1	281	41,0
46-60 años	351	48,4	309	45,0
61-66 años	36	5,0	17	2,5
Total	725	100,0	686	100,0

N.º de empleados por clasificación profesional	31.12.2023		31.12.2022	
	N.º de empleados	%	N.º de empleados	%
Directivo	38	5,2	39	5,7
Mando intermedio	32	4,4	32	4,7
Técnico	258	35,6	240	35,0
Auxiliar	397	54,8	375	54,7
Total	725	100,0	686	100,0

Modalidades de contrato

En relación con la distribución del personal por modalidades de contrato, predominan los contratos indefinidos frente a los contratos temporales, con 712 y 13 empleados respectivamente a 31 de diciembre de 2023 (651 y 35 empleados respectivamente a 31 de diciembre de 2022). En este caso, los incrementos interanuales han sido del 9,37% para los contratos indefinidos y una reducción del 62,86 % para los contratos temporales.

A continuación, se indica la distribución de la plantilla por modalidad de contrato, sexo, edad y clasificación profesional a 31 de diciembre de 2023 y a 31 de diciembre de 2022:

Modalidades de contrato por sexo	2023			2022		
	Indefinido	Temporal	Tiempo parcial	Indefinido	Temporal	Tiempo parcial
Hombre	189	4	77	173	10	70
Mujer	523	9	302	478	25	284
Total	712	13	379	651	35	354

Modalidades de contrato por edad	2023			2022		
	Indefinido	Temporal	Tiempo parcial	Indefinido	Temporal	Tiempo parcial
18 – 30 años	80	11	47	55	24	31
30 – 45 años	247	-	132	272	9	152
46 – 60 años	349	2	183	307	2	168
61 – 66 años	36	-	17	17	-	5
Total	712	13	379	651	35	356

Modalidades de contrato por categoría profesional	2023			2022		
	Indefinido	Temporal	Tiempo parcial	Indefinido	Temporal	Tiempo parcial
Directivo	38	-	292	39	-	5
Mando intermedio	32	-	1	31	1	2
Técnico	258	-	4	226	14	82
Auxiliar	384	13	82	355	20	267
Total	712	13	379	651	35	356

A continuación, se indica la distribución del promedio anual de tipos de contratos por, sexo, edad y categoría profesional de los ejercicios 2023 y 2022:

Modalidades de contrato por sexo		2023			2022		
Sexo	Indefinido	Temporal	Tiempo parcial	Indefinido	Temporal	Tiempo parcial	
Hombre	182,51	2,93	72,33	182,00	8,00	74,00	
Mujer	515,11	11,56	297,00	482,50	19,67	282,83	
Total	697,62	14,49	369,33	664,50	27,67	356,83	

Modalidades de contrato por edad		2023			2022		
Edad	Indefinido	Temporal	Tiempo parcial	Indefinido	Temporal	Tiempo parcial	
18 – 30 años	63,51	11,41	35,26	58,33	17,25	31,08	
30 – 45 años	255,21	1,22	136,90	279,50	8,33	154,83	
46 – 60 años	342,04	1,86	180,32	309,17	1,58	165,00	
61 – 66 años	36,86	-	16,84	17,50	0,50	5,92	
Total	697,62	14,49	369,32	664,50	27,67	356,83	

Modalidades de contrato por categoría profesional		2023			2022		
Categoría profesional	Indefinido	Temporal	Tiempo parcial	Indefinido	Temporal	Tiempo parcial	
Directivo	37,57	-	1,00	36,83	-	5,00	
Mando intermedio	30,77	0,16	4,00	33,42	1,83	2,50	
Técnico	247,72	0,58	80,30	236,42	10,50	82,92	
Auxiliar	381,56	13,75	284,02	357,83	15,33	266,41	
Total	697,62	14,49	369,32	664,50	27,66	356,83	

Despidos

En referencia a los cambios acontecidos en la plantilla, durante el ejercicio 2023 se han registrado un total de 49 despidos; un 19,51% más que en 2022 (41 despidos). Las siguientes tablas muestran el número de despidos producidos en 2023 y 2022 por sexo, edad y clasificación profesional:

N.º de despidos por sexo		2023		2022	
Sexo	N.º de despidos	%	N.º de despidos	%	
Hombre	19	38,8	17	41,5	
Mujer	30	61,2	24	58,5	
Total	49	100,0	41	100,0	

N.º de despidos por edad		2023		2022	
Edad	N.º de despidos	%	N.º de despidos	%	
18 – 30 años	8	16,3	4	9,8	
30 – 45 años	23	46,9	26	63,4	
46 – 60 años	15	30,6	11	26,8	
61 – 66 años	3	6,1	-	0,0	
Total	49	100,0	41	100,0	

N.º de despidos por categoría profesional	2023		2022	
	N.º de despidos	%	N.º de despidos	%
Directivo	2	4,1	-	0,0
Mando intermedio	2	4,1	-	0,0
Técnico	9	18,4	10	24,4
Auxiliar	36	73,5	31	75,6
Total	49	100,0	41	100,0

Remuneraciones⁵

En relación con la remuneración media del personal de Legálitas, la remuneración media total ha sido de 26,89 miles de euros en 2023 (26,21 en 2022), motivada fundamentalmente por la subida sobre el salario base marcada en el convenio. A continuación, se presentan las cifras correspondientes a los ejercicios 2023 y 2022, calculadas en base al salario bruto anual, por sexo, edad y clasificación profesional:

Remuneración media por sexo y por categoría profesional (m€) 2023							
Directivo		Mando intermedio		Técnico		Auxiliar	
H	M	H	M	H	M	H	M
89,51	72,12	50,90	46,18	28,59	25,97	18,47	18,25

Remuneración media por sexo y por categoría profesional (m€) 2022							
Directivo		Mando intermedio		Técnico		Auxiliar	
H	M	H	M	H	M	H	M
88,41	71,11	49,34	38,00	28,17	24,76	17,20	17,26

A continuación, se presentan las cifras correspondientes a la remuneración media total del personal de Legálitas a los ejercicios 2023 y 2022, calculadas en base al salario bruto anual, por sexo:

Remuneración media total (m€)			
2023		2022	
H	M	H	M
35,44	23,70	34,08	22,82

⁵ Para el cálculo de las remuneraciones medias se ha tenido en cuenta la remuneración bruta fija teórica o contractual, para evitar que no incida en el cálculo de la brecha cualquier circunstancia puntual que haya podido suponer una variación de éste (como por ejemplo una incapacidad temporal). Esta remuneración bruta fija se ha calculado en base a la jornada y tiempo trabajado de cada empleado.

En lo que se refiere a la remuneración bruta variable, se ha tenido en cuenta la remuneración variable real percibida por cada trabajador.

A continuación, se presentan las cifras correspondientes a la remuneración media total del personal de Legálitas a los ejercicios 2023 y 2022, calculadas en base al salario bruto anual, por categoría profesional:

Remuneración media por categoría profesional (m€)							
2023				2022			
Directivo	Mando intermedio	Técnico	Auxiliar	Directivo	Mando intermedio	Técnico	Auxiliar
82,70	48,60	26,78	18,30	80,52	44,34	25,87	17,25

En términos generales, la remuneración media ha aumentado con respecto al ejercicio 2022, a continuación, se presentan las cifras correspondientes a la remuneración media por edad de los ejercicios 2023 y 2022:

Remuneración media por edad (m€)			
2023		2022	
Edad	Salario bruto anual	Salario bruto anual	
18 – 30 años	19,29	18,32	
30 – 45 años	23,94	24,40	
46 – 60 años	30,86	29,35	
61 – 66 años	25,58	24,45	

De forma complementaria, la siguiente tabla informa la brecha salarial (medida como diferencia porcentual del salario bruto anual femenino respecto salario bruto anual masculino para cada categoría) existente para puestos de trabajo de características iguales o similares, a continuación, se presentan las cifras correspondientes a los ejercicios 2023 y 2022:

La brecha salarial Total del ejercicio 2023 es de 0,33 (0,33 en 2022).

Brecha salarial por clasificación profesional 2023				Brecha salarial por clasificación profesional 2022			
Directivo*	Mando intermedio	Técnico	Auxiliar	Directivo*	Mando intermedio	Técnico	Auxiliar
0,19	0,09	0,09	0,01	0,20	0,23	0,12	-0,00

En 2023 la remuneración total de la alta dirección asciende a 1.142.331,80 euros (1.016.104,69 euros en 2022), con una remuneración media de 132.367,53 euros (135.684,28 euros en 2022). Debido a la composición de la alta dirección de Legálitas en 2023 y 2022 (Dos mujeres forma parte de la alta dirección) y con objeto de salvaguardar la información susceptible, de acuerdo con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, se omite la distribución por sexos y la brecha salarial de la remuneración media.

Los miembros del Consejo de Administración de la matriz del Grupo Legálitas (compuesto en su totalidad por género masculino⁶) han percibido en 2023 un importe de 120.000,00 euros (120.000,00 euros en 2022) en concepto de asistencia a Consejos, la remuneración media por este concepto ha sido de 40.000,00 euros en 2023 (40.000,00 euros en 2022)⁷.

Empleo de personas con discapacidad

Legálitas mantiene un firme compromiso con la diversidad, la inclusión y la igualdad de oportunidades. En materia de empleo de personas con discapacidad, el Grupo cumple con la normativa legal vigente, teniendo en su plantilla al menos un 2% del personal con algún tipo de discapacidad. El número medio de personas con discapacidad superior al 33% empleadas durante el ejercicio 2023 es de 16 (15 durante el ejercicio 2022). Además, colaboramos con Ilunion y con CELIMA para la inclusión de personas con discapacidad dentro de la organización.

De igual modo Legálitas vela por la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad dando cumplimiento al RD 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. Buen ejemplo de ello es el compromiso que viene mostrando el Grupo a través de la organización de diversas webinars y campañas de colaboración con Fundaciones como ONCE o A LA PAR, que pretende promover y facilitar la inclusión social y la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad y sus familias.

En este contexto y dentro de las limitaciones estructurales del edificio, Legálitas garantiza a su personal discapacitado, todas las medidas físicas y de accesibilidad necesarias.

Medidas para la desconexión laboral

Legálitas está siempre a la vanguardia de la tecnología e innovación y ahora es más importante que nunca que nuestros empleados y colaboradores puedan disfrutar de un tiempo de descanso de calidad.

La desconexión digital es beneficiosa tanto para las personas trabajadoras como para las organizaciones, ya que mejora la productividad, incrementa la creatividad, reduce el absentismo, aumenta la calidad del trabajo, promueve el benchmarking de empresa, favorece la conciliación, reduce el estrés y mejora el sueño y el descanso.

⁶ En la Memoria Consolidada de los ejercicios 2023 y 2022 se muestra la composición del Consejo de Administración de Legálitas Global Group. S.L.

⁷ Los tres consejeros independientes perciben remuneración por asistencia al Consejo de Administración, los cinco consejeros restantes (ejecutivos y dominicales) no reciben remuneración alguna por dicho cargo.

Por todo ello, en 2023 y 2022 se ha continuado actualizando con la Política de Desconexión Digital y se ha reforzado, manteniendo las medidas básicas ya implementadas, entre las que se encuentran:

- Establecer acciones formativas dentro de la jornada laboral.
- Día de descompresión tecnológica. Promocionar las reuniones físicas frente a la tecnología, espacios concretos en el centro de trabajo donde no se permita la entrada con dispositivos electrónicos.
- Correos diferidos. Postponer el envío de determinados correos que no tengan un carácter urgente.
- Medidas individuales. Desactivar las notificaciones o dejar mensajes automáticos de respuesta en los periodos en los que la persona se encuentra de vacaciones o desconectando.
- Impulsar acciones enfocadas a concienciar y sensibilizar a los empleados y especialmente a los directivos, en el respeto al derecho a la desconexión digital, para evitar el riesgo de la fatiga informática y tecnológica.

Organización del trabajo

Organización del tiempo de trabajo

El personal empleado por Legálitas opera mediante distintas formas de organización del tiempo de trabajo que varían en función del departamento y la categoría profesional.

Los empleados de los Centros de Atención de Llamadas trabajan con turnos continuos de mañana y tarde con los tiempos de descanso establecidos en función de la jornada de trabajo. En el caso del personal de estructura, se organiza mediante turnos partidos con media hora, una hora o dos horas para almorzar. Finalmente, el personal de áreas staff dispone de horario flexible y partido con un tiempo de una hora para el almuerzo.

A continuación, se indica la distribución de la plantilla al cierre de los ejercicios 2023 y 2022 por tipo de jornada de trabajo detallada por sexo, edad y clasificación profesional:

Empleados por tipo de jornada y por sexo				
	31.12.2023		31.12.2022	
Sexo	Jornada completa	Jornada parcial	Jornada completa	Jornada parcial
Hombre	116	77	111	72
Mujer	230	302	219	284
Total	346	379	330	356

Empleados por tipo de jornada y por edad				
Edad	31.12.2023		31.12.2022	
	Jornada completa	Jornada parcial	Jornada completa	Jornada parcial
18 – 30 años	44	47	48	31
30 – 45 años	115	132	129	152
46 – 60 años	168	183	141	168
61 – 66 años	19	17	12	5
Total	346	379	330	356

Empleados por tipo de jornada y por clasificación profesional				
Categoría profesional	31.12.2023		31.12.2022	
	Jornada completa	Jornada parcial	Jornada completa	Jornada parcial
Directivo	37	1	34	5
Mando intermedio	28	4	30	2
Técnico	176	82	158	82
Auxiliar	105	292	108	267
Total	346	379	330	356

Medidas para facilitar la conciliación familiar-laboral

El Grupo cuenta con una política para fomentar el equilibrio entre la vida familiar y laboral de los empleados, en la práctica existen determinadas medidas implantadas para la conciliación familiar-laboral de los empleados, tales como:

- Teletrabajo.
- Horarios flexibles.
- Permiso retribuido para mujeres embarazadas quince días previos a dar a luz.
- Permiso retribuido para asistir con los hijos, padres y familiares hasta segundo grado a consulta médica.

Absentismo

En 2023, se han registrado un total de 83.132 horas de absentismo laboral. El aumento con respecto al dato registrado en el ejercicio anterior asciende al 32,91% (62.548 horas en 2022).

Salud y seguridad

Para Legálitas, la salud y seguridad de la plantilla es un aspecto de vital importancia. Por ello, la organización trabaja a diario por mejorar la calidad de vida de todos los profesionales, procurándoles las condiciones apropiadas para su confort en un entorno laboral estable y de calidad.

Durante el ejercicio 2023 se han registrado un total de diecisiete accidentes de trabajo, de los cuales siete han sido sin baja médica y diez con baja médica (seis accidentes de trabajo, de los cuales uno ha sido sin baja médica y cinco con baja médica en 2022). Los accidentes registrados han afectado trece a mujeres y 4 a hombres (únicamente a mujeres 2022). Respecto a los accidentes con baja médica, seis de ellos se han producido in itinere (cuatro de ellos se produjeron in itinere en 2022). No se han registrado accidentes con pérdidas de vida. Asimismo, cabe señalar que en los ejercicios 2023 y 2022 no se han registrado ningún caso de enfermedad profesional. Los indicadores de frecuencia, incidencia y gravedad han sido:

Cálculos	2023	2022
Índice de frecuencia	9,24	5,86
Índice de incidencia	1,40	0,87
Índice de gravedad	0,59	0,13

Cálculos	2023		2022	
Sexo	H	M	H	M
Índice de frecuencia	6,81	10,15	-	8,18
Índice de incidencia	1,05	1,53	-	1,19
Índice de gravedad	0,16	0,74	-	0,17

Formulas empleadas para la obtención de los índices:

<i>Índice de Frecuencia</i> =	$\frac{N.º \text{ de Accidentes}}{N.º \text{ de horas Trabajadas}} \times 10^6$
<i>Índice de Incidencia</i> =	$\frac{N.º \text{ de Accidentes}}{N.º \text{ de Trabajadores}} \times 10^2$
<i>Índice de Gravedad</i> =	$\frac{N.º \text{ de días de Baja}}{N.º \text{ de horas Trabajadas}} \times 10^3$
<i>Duración Media de las Bajas</i> =	$\frac{N.º \text{ de días de Baja}}{N.º \text{ de Accidentes}}$

Con el fin de reducir los riesgos ocupacionales y prevenir las lesiones y problemas de salud relacionados con el trabajo y promover unas condiciones de trabajo seguras y saludables, las empresas del Grupo cuentan con su propia Política de Salud y Seguridad Laboral, Plan de Prevención de Riesgos, Informe anual de Evaluación de Riesgos y Planificación de la Actividad preventiva dentro de actuaciones del Servicio de Prevención Mancomunado de las empresas de Legálitas.

En diciembre de 2022, se ha actualizó la Política de Seguridad y salud en el trabajo que afecta a todas las empresas del Grupo. Con fecha de 30 de diciembre de 2022 se registró la constitución del Servicio de Prevención Mancomunado para todas las empresas del grupo en el Instituto Regional de Seguridad y Salud en el trabajo de la comunidad de Madrid.

Relaciones con los trabajadores

El diálogo con los empleados en Legálitas se organiza mediante un Comité de Empresa cuyo funcionamiento se rige por la norma legal vigente. Anualmente se negocia un acuerdo colectivo en el que se establecen determinadas mejoras con respecto al convenio colectivo de aplicación. En este sentido, el 100% de la plantilla se rige por las condiciones establecidas en el Convenio Colectivo del Sector de Oficinas y Despachos en la Comunidad Autónoma de Madrid. En diciembre de 2021 se firmó Acuerdo de Mejora de Convenio, que estará vigente hasta 31 de diciembre de 2024.

El Comité de Seguridad y Salud de Legálitas se rige en los términos previstos en los artículos 38 y 39 de la ley de prevención de riesgos laborales 31/1995. Este comité se reunió durante el año 2023 (convocatorias de marzo/junio/diciembre) como órgano paritario y colegiado de participación destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos. El comité está formado por los Delegados de Prevención de una parte, y por el empresario y/o sus representantes en número igual al de los Delegados de Prevención, de la otra.

En las reuniones del comité de Seguridad y Salud participaron, con voz, pero sin voto, los Delegados Sindicales y los responsables técnicos de la prevención en la empresa. Como aspectos a destacar en el año 2023 y 2022 respecto a las cuestiones en materia de seguridad y salud que se han llevado a este comité caben destacar:

- Comité de SYS Junio 2022: Cambio del interlocutor en materia de prevención de riesgos por Jubilación del anterior responsable en prevención.
- Comité de SYS Septiembre de 2022:
 1. Planteamiento de propuesta de constitución de Servicio de Prevención Mancomunado para las empresas del grupo Legálitas.
 2. Cambios en los miembros del equipo de emergencias y realización del simulacro de emergencias en el centro de Pozuelo de Alarcón en el mes de octubre.
 3. Formación en el uso y manejo del desfibrilador (Desa).

- Comité de SYS Diciembre de 2022:
 1. Aprobación por parte de los miembros del comité de seguridad y salud de la constitución del servicio de Prevención Mancomunado.
 2. Revisión por parte del comité de seguridad y salud de la política en materia de prevención de riesgos laborales y del borrador del plan de prevención para el 2023.
- Comité de SYS Marzo de 2023:
 1. Presentación de la programación anual del ejercicio 2023.
 2. Difusión de la política y plan de prevención del año en curso.
- Comité de SYS Diciembre de 2023:
 1. Cambio del interlocutor en materia de prevención de riesgos en sustitución del anterior responsable en prevención.
 2. Incorporación al Comité de SYS del responsable en prevención como miembro permanente en sustitución del responsable del área jurídica, anterior miembro de dicho Comité.

Legálitas cuenta con un Comité de Empresa que participa activamente en los acuerdos que tienen que ver con las relaciones laborales, al igual que el Comité de Seguridad, configurado por representantes de los trabajadores y de la empresa, y que lidera las acciones encaminadas a mejorar las condiciones de seguridad de los empleados.

Adicionalmente, Legálitas realiza periódicamente acciones transversales informativas y colaborativas entre los empleados, como por ejemplo las encuestas que lleva a cabo el departamento de Comunicación con el objetivo de que las acciones y actividades que promueve respondan cada vez más a las inquietudes y motivaciones de los empleados, tanto en voluntariados y acciones sociales, como en actividades lúdicas organizadas por la empresa. Otros ejemplos son las reuniones de managers, las comunicaciones internas periódicas y la proyección de información de datos relevantes en las pantallas situadas en la oficina.

Formación

Legálitas considera la formación como un factor clave en el desarrollo estratégico y un compromiso con sus trabajadores. Por ello, anualmente se ejecuta un Plan de Desarrollo Profesional y Formación pactado con la representación sindical y parcialmente subvencionado por la Fundación FUNDAE, en el que se recogen por una parte acciones de formación continua encaminadas a reciclar a los trabajadores para el óptimo desarrollo de sus funciones, y por otra se promueve una formación encaminada a la multifunción y al desarrollo de carrera y habilidades.

Los objetivos del plan consisten en descubrir y potenciar el talento entre los empleados, ayudar a enfocar la formación en preparar a los profesionales para asumir una mayor responsabilidad dentro del Grupo y desarrollar aún más el trato con el cliente, para mejorar su satisfacción de manera continua. Finalmente, el plan pretende poner de manifiesto las posibilidades de desarrollo profesional en el desempeño del propio puesto de trabajo.

El Plan de Formación se elabora anualmente desde el área de Recursos Humanos en coordinación las diferentes áreas y departamentos, estableciendo las necesidades formativas de la empresa, en función de los requerimientos, exigencias y necesidades detectados y en consonancia con los objetivos estratégicos de la Compañía. Asimismo, el área de Recursos Humanos se encarga de la gestión y evaluación del plan, así como cualquier tipo de acción formativa que implique la asistencia o participación del personal de la empresa. Concretamente, se distinguen tres tipos de formación:

- Directiva: Consiste en el desarrollo de competencias y habilidades de gestión técnica y de dirección de equipos humanos.
- Técnica: Es la formación que permite la adecuación permanente a las demandas específicas de cada puesto de trabajo.
- Instrumental: Formación de idiomas, tecnologías de la información, negociación, etc.

A su vez, cada uno de estos tipos de formación se puede llevar a cabo bajo distintas modalidades:

- Interna: Formación que realizan los miembros de la plantilla de Legálitas a sus compañeros.
- Externa: Formación que realizan profesionales externos a la organización. Esta modalidad se realizará en el caso de que la interna no sea posible o cuando la externa implique un valor añadido sustancial.
- Online: A través de los medios digitales, sin requerir la presencia física de los empleados.
- Presencial: Formación que requiere necesariamente la asistencia del empleado.

Durante el ejercicio 2023 se han impartido un total de 5.005 horas de formación bonificada, un 18,15% menos que en el ejercicio anterior (6.115 horas). A continuación, se indica el desglose por categoría profesional:

Horas de formación por categoría profesional	31.12.2023	31.12.2022
Directivo	535	1.791
Mando intermedio	733	462
Técnico	1.482	2.482
Auxiliar	2254	1380
Total	5.005	6.115

Además de la formación bonificada, durante el ejercicio de 2023 se han impartido 17.394 horas de formación no bonificada un 48,84% más que en el ejercicio anterior (11.686 horas).

Igualdad de oportunidades

Legálitas promueve la no discriminación por razón de raza, nacionalidad, origen social, edad, sexo, estado civil, orientación sexual, ideología, opiniones políticas, religión o cualquier otra condición personal, física o social de sus profesionales, así como la igualdad de oportunidades entre ellos. Igualmente, promueve la igualdad de trato entre hombres y mujeres en lo que se refiere al acceso al empleo, a la formación, a la promoción de profesionales y a las condiciones de trabajo.

En 1 de enero de 2021 se implantó el Plan de Igualdad para el Grupo Legálitas y presentó ante el organismo competente, con vigencia hasta el 31 de diciembre de 2024.

A lo largo de 2023 y 2022 se han llevado a cabo varias de las acciones recogidas en el Plan de Igualdad. La Comisión de Igualdad se ha reunido en 1 ocasión (2 ocasiones en 2022) y en las reuniones se han compartido las acciones que se han puesto en marcha, así como las previstas para los siguientes períodos. También se ha compartido con la Comisión la información sobre el registro salarial correspondiente al ejercicio 2022.

En 2022 se validó, comunicado y publicado un nuevo protocolo de acoso a disposición de toda la plantilla en intranet. En diciembre de 2023 se ha elaborado la Política de Igualdad y Diversidad, como complemento del Plan de Igualdad vigente desde 2021.

El Grupo, consciente de que la gestión empresarial tiene que estar en consonancia con las necesidades y demandas de la sociedad, ha asumido el compromiso para la implantación y seguimiento del Plan de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres en la organización, siguiendo las directrices que marca la legislación vigente y por tanto con sujeción absoluta a la integración del principio de igualdad de trato y de oportunidades tal y como se recoge en la Ley Orgánica 3/2007, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

A partir de la realización del diagnóstico de la situación del Grupo en materia de igualdad entre hombres y mujeres, se han establecido diversos objetivos con sus correspondientes acciones para poder lograrlos. Los objetivos son:

- Garantizar la igualdad de trato y oportunidades en la selección para el acceso a la empresa.
- Mantener la objetividad y la no discriminación en los sistemas de promoción y ascensos.
- Implantar acciones formativas en igualdad de trato y oportunidades.
- Mantener el principio de igualdad de retribución de hombres y mujeres por el desempeño de trabajos de igual valor.
- Garantizar, mejorar y adaptar las medidas de conciliación de la vida personal, familiar y laboral para evitar la discriminación por razón de sexo y fomentar y difundir la corresponsabilidad familiar.
- Asegurar que la comunicación interna y externa promueve una imagen igualitaria de mujeres y hombres.
- Garantizar que los medios de comunicación internos y sus contenidos sean accesibles a toda la plantilla.
- Actualizar y difundir el vigente protocolo de acoso.

Además, el Grupo rechaza cualquier manifestación de violencia, de acoso físico, sexual, psicológico, moral u otros, de abuso de autoridad en el trabajo y cualesquiera otras conductas que generen un entorno intimidatorio u ofensivo para los derechos personales de sus profesionales, promoviendo medidas para prevenir el acoso sexual y el acoso por razón de sexo, cuando se consideren necesarias. En este sentido se pronuncia el Código Ético de la entidad, vigente desde el año 2016.

De igual modo Legálitas vela por la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad dando cumplimiento al RD 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. Buen ejemplo de ello es el compromiso que viene mostrando el Grupo a través de la organización de diversas webinars y campañas de colaboración con Fundaciones como ONCE o A LA PAR (ver más detalle en el apartado de *Implicación con la sociedad*).

Respeto de los derechos humanos

Legálitas considera a las personas como el factor esencial de su negocio. Por ello, defiende y promueve el cumplimiento de los derechos humanos y laborales reconocidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos y Declaración de los Principios Fundamentales de Derecho en el Trabajo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Por otro lado, los derechos humanos son esenciales para el desarrollo sostenible. Los principios y estándares de los derechos humanos que están en la Agenda 2030 son contemplados por Legálitas en sus estándares de sostenibilidad”

En relación con lo anterior, el Código Ético indica que el comportamiento de la organización se adecúa a los principios fundamentales de la Carta Internacional de Derechos Humanos y a los diez principios básicos del Pacto Mundial de Naciones Unidas en relación con los derechos humanos y laborales, la protección del medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

Tal y como establece el Código Ético, en Legálitas se fomenta la buena praxis en relación con el trato dado a los seres humanos respetando siempre su dignidad, así como los derechos inherentes a su persona. En particular, el Grupo manifiesta un pleno rechazo al trabajo infantil y al trabajo forzoso u obligatorio y se compromete a respetar la libertad de asociación y negociación colectiva.

Además, el Código Ético estipula que debe primar el compromiso con la promoción de prácticas comerciales que sean transparentes y respeten los derechos de las minorías étnicas, así como el rechazo al trabajo infantil y a cualquier otra forma de explotación laboral.

Todos los empleados, profesionales colaboradores o entidades terceras tienen acceso al Código Ético para conocer los valores de las Compañías del Grupo que puedan verse vulnerados. Para ello se pone a disposición de todos ellos, tanto a través de la intranet como de la extranet, el Código Ético y, para trasladar cualquier asunto relacionado con los principios éticos, la dirección e-mail del canal de comunicaciones o Canal Ético (canal.etico@legalitas.es) que es accesible desde cualquier lugar, las 24 horas del día, los 365 días del año.

En relación con lo anterior, en 2022 y 2023 no se han registrado denuncias por casos de vulneración de los derechos humanos.

Lucha contra la corrupción y el soborno

Corrupción y soborno

Para Legálitas la integridad, la legalidad y la transparencia son elementos clave en virtud de su importancia en relación con los grupos de interés, lo que se refleja en su cultura empresarial, basada en una conducta ética e íntegra.

A fin de prevenir los riesgos que pudieran comprometer la integridad y la transparencia de la organización y atenuar el grave perjuicio que podrían ocasionar a nivel económico y reputacional, el Grupo, en su Código Ético incluye medidas concretas para la prevención del soborno y la corrupción. Prohíbe a sus profesionales el ofrecimiento o realización de forma directa o indirecta, de pago en efectivo, especie o cualquier otra clase de beneficio, a cualquier persona física o jurídica, al servicio de cualquier entidad, tanto pública como privada, con la intención de:

- Obtener o mantener de forma ilícita cualquier negocio o ventaja para Legálitas.
- Que dicha persona física o jurídica abuse de su influencia, real o aparente, para obtener ilícitamente de cualquier entidad, pública o privada, cualquier negocio o ventaja para Legálitas.

Así pues, salvo que medie autorización expresa, no se permite la realización de regalos, invitaciones o atenciones a empleados o directivos de otras empresas que superen los estándares de cortesía imperantes en el mercado y que se contienen en la norma de Tratamiento de regalos y hospitalidades a efectos de Compliance del Grupo. Durante el ejercicio 2022 se ha efectuado una revisión de actualización de la Política de regalos y cortesías, vigente en las Compañías del Grupo desde 2017.

En 2016 el Consejo de Administración aprobó un Plan de Prevención de la Responsabilidad Penal, que contempla en su mapa de riesgos los delitos de corrupción y soborno. En el mes de mayo de 2022 los riesgos penales, integrados ya en la matriz de riesgos globales, fueron revisados, diseñándose un nuevo mapa específico de riesgos penales, así como la metodología de control de estos. El seguimiento de dicho plan está encomendado al responsable de Cumplimiento Normativo (Compliance Officer), en cuya labor cuenta con la asistencia del Comité de Cumplimiento Normativo. Hasta la fecha no se ha detectado ninguna incidencia en relación con el mapa de riesgos penales.

Prevención del Blanqueo de capitales

En relación con la prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, el Código Ético establece lo siguiente: Legálitas, en la medida en que se considere sujeto obligado en virtud de lo establecido en la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, se compromete a evitar cualquier colaboración con personas y/o entidades que pueda tener como fin el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo, y a respetar la normativa interna y protocolos de actuación establecidos en dicha materia.

Asimismo, es objetivo del Grupo controlar que el personal de la entidad no proponga, promueva o facilite operaciones mercantiles, comerciales o de cualquier otra naturaleza cuando conozcan o tengan fundadas sospechas de que su finalidad sea introducir en el sistema económico fondos procedentes de actividades delictivas ocultando su origen.

Además, no se permite la posesión, utilización o transmisión de bienes que tengan su origen en actividades delictivas. Tampoco se permitirá la realización de actividades que animen a recoger, distribuir o suministrar fondos para financiar actos y/u organizaciones terroristas.

Todo el personal de Legálitas que observe indicios de pagos irregulares, blanqueo de capitales o financiación del terrorismo deberá dirigirse al Compliance Officer o al Comité de Cumplimiento Normativo a través de los canales internos establecidos. En el mes de diciembre de 2022, el Consejo de Administración, aprobó la actualización del Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales, vigente desde el año 2017.

Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

El importe total de las aportaciones efectuadas por Legálitas en el ejercicio 2023 asciende a 74.000 euros, en el ejercicio anterior la aportación fue de 40.000 euros.

Concretamente, dichas aportaciones se han destinado a la Fundación Legálitas creada para ayudar a los colectivos de personas indefensas o carentes de atención social, en situación de víctimas o perjudicados por hechos objeto de tratamiento jurídico. El objetivo principal de la Fundación Legálitas es proporcionar apoyo legal a colectivos desfavorecidos, centrando su atención en los menores, mediante la colaboración con Instituciones que vienen haciendo una gran labor en este sentido.

Implicación con la sociedad

Compromiso con el desarrollo sostenible

La interacción de Legálitas con las comunidades locales y con los grupos de interés en general se basa en la responsabilidad, demostrando siempre un comportamiento y una actuación responsable, debiendo tener muy presente la posibilidad de generar un retorno social derivado de su actividad empresarial.

En este sentido, el Grupo desarrolla su compromiso social a través de la Fundación Legálitas que desarrolla actividades de patrocinio, mecenazgo, acción social y sensibilización de los problemas sociales actuales en colaboración con otras instituciones.

La Fundación Legálitas se creó en 2011 como una acción de responsabilidad social corporativa y con la vocación de ayudar a los colectivos más vulnerables de la sociedad y de manera singular a los menores. El objetivo principal de la entidad consiste por un lado en contribuir al desarrollo y la modernización de la normativa legal en el ámbito de la protección del menor – especialmente en lo que se refiere a su acceso a las nuevas tecnologías y de la comunicación – y por otro prestar apoyo legal a los menores y sus padres.

El impacto de las distintas acciones que lleva a cabo Legálitas, tanto a través de su departamento de Comunicación como a través de su Fundación, en el empleo y en el desarrollo local es en la mayoría de los casos intangible e incuantificable ya que los beneficios derivados de las acciones del Grupo son trasladados a la sociedad normalmente de forma indirecta y muy diversa.

Los ámbitos de trabajo de la Fundación son los siguientes:

- Acciones de formación a diferentes colectivos relacionados con la educación de los menores y su relación con las nuevas tecnologías (padres, profesores, educadores sociales, monitores, etc.).
- Realización de informes jurídicos sobre el marco legal relacionado con la protección del menor en general, y en especial con los menores y las nuevas tecnologías.
- Colaboración con asociaciones y organizaciones que tengan entre sus objetivos principales la defensa integral del menor, especialmente creando sinergias que defiendan las buenas prácticas en la utilización de las nuevas tecnologías y redes sociales.
- Labor de denuncia social en casos de manifiesto desamparo en aspectos concretos, tales como el *ciberbullying*, usurpaciones de identidad o victimización del menor en los procesos judiciales, entre otros.

Con fecha de 22 de septiembre de 2022, en una reunión del Patronato de la Fundación y el Comité de Dirección del Grupo Legálitas, se acordó un cambio en los fines de la Fundación de tal modo que a partir de 2023 han sido estos:

1. **PROMOVER LA CULTURA DEL ASESORAMIENTO JURÍDICO PREVENTIVO**, mediante el fomento del conocimiento de los derechos y deberes de los ciudadanos, dentro de marco constitucional.
2. **MEJORAR EL ACCESO DE LOS CIUDADANOS A LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA**, a través de la promoción de la utilización de la tecnología de vanguardia en el ámbito legal para agilizar y optimizar los servicios jurídicos que prestan las administraciones públicas y operadores jurídicos.
3. **FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN LAS ACTIVIDADES DE LA FUNDACIÓN**, colaborando en el desarrollo de la estrategia medioambiental, social y de gobernanza de la compañía (estrategia ASG).
4. **MEJORAR EL BIENESTAR DE LOS CIUDADANOS**, cooperando, en el ejercicio de nuestra responsabilidad social corporativa, con las administraciones públicas, empresas y fundaciones que fomenten el apoyo a los colectivos más vulnerables de la sociedad en cuantas acciones contribuyan.

Entre los proyectos impulsados por la Fundación durante los ejercicios 2023, destacan los siguientes:

- **Queremos hacer memoria.**

Es una recapitulación de todas las acciones llevadas a cabo a lo largo de 2023 y que asientan aún más el compromiso de Legálitas y su Fundación con su estrategia de ASG.

El propósito de todas ellas ha sido ayudar a los colectivos más vulnerables de la sociedad, promover la cultura del asesoramiento jurídico preventivo y mejorar el bienestar de las personas mediante la cooperación con determinadas empresas y fundaciones.

- **Celebración del X Aniversario de la fundación Legálitas.**

En 2023, la fundación Legálitas celebró su décimo aniversario con un evento en la Casa de América (Madrid), al que asistieron representantes de instituciones y empresas con las que ha colaborado a lo largo de estos años.

Durante el acto tuvo lugar un coloquio, moderado por Rafael Catalá, que contó con la presencia de Fernando Grande-Marlaska, ministro del Interior; Miquel Iceta, ministro de Cultura y Deporte; Miguel Carballada, presidente de la ONCE y de la Fundación ONCE; y Alberto Granados, presidente de Microsoft España.

En este acto de entregaron los premios 'Fundación Legálitas', cuyo objetivo es reconocer a aquellas personas y organizaciones que contribuyen a la divulgación del legaltech y la abogacía preventiva.

- **Presentación del estudio “Jóvenes y Asistencia Jurídica”.**

El estudio, realizado por la consultora GAD3 para la Fundación Legálitas entre personas de 18 a 35 años, lleva por título “Jóvenes y asistencia jurídica” y desprende conclusiones que dibujan una sociedad en la que conviven jóvenes que tienen muy claro qué hacer, con otros que asumen riesgos y no buscan ayuda profesional a la hora de asesorarse y tomar decisiones importantes con componente jurídico.

A pesar de que las cifras desvelan que este segmento de la población se auto diagnostica frecuentemente, 2 de cada 3 está convencido de que necesitará a un abogado en un futuro. Y basándose en su experiencia, uno de cada tres (35%) se arrepiente de no haber contado con un profesional en el pasado.

- **Firma del convenio de colaboración entre la Confederación Estatal de Mayores Activos (CONFEMAC) y la Fundación Legálitas.**

La Confederación Estatal de Mayores Activos, es una entidad sin ánimo de lucro y declarada en 2022 de utilidad pública cuyo objetivo es fomentar el desarrollo y bienestar de las personas mayores mediante acciones de investigación, formación y solidaridad que conduzcan a un envejecimiento activo que les ayude a alcanzar su plenitud vital y a seguir siendo útiles a la sociedad. Firmaron: D^a. Gloria Veiga, Presidenta de la Confederación Estatal de Mayores Activos y D. Juan Pardo, Director General Corporativo de Legálitas y vocal del Patronato de la Fundación Legálitas.

- **Webinar “Personas Mayores con los mismos derechos”.**

Con motivo del Día Internacional de las Personas de Edad, que se conmemoró el 1 de octubre de 2023, ambas instituciones organizaron el webinar 'Personas Mayores con los mismos derechos' con el fin de sensibilizar y defender los derechos y valores de este colectivo de ciudadanos.

Moderado por Miguel Ángel Villanueva, director de la Fundación Legálitas, contó con la participación de María José Sánchez Morilla, directora de CONFEMAC, responsable del Teléfono contra el Maltrato de CONFEMAC y de la APP “StopMaltrato+65”; Gloria Veiga, presidenta de CONFEMAC; y Cristina del Puerto Torre, abogada de Legálitas. Este Webinar se pudo seguir por LinkedIn y YouTube, y tuvo más de 160 visualizaciones.

- **Campaña “No es broma es acoso”.**

El pasado 20 de noviembre de 2023, la Fundación Legálitas presenta, junto a la Fundación ONCE, la campaña de sensibilización ‘No es broma, es acoso’ con el objetivo de concienciar a los más jóvenes en el respeto a los derechos de los demás y denunciar determinadas conductas o hechos que se detectan, especialmente, en el ámbito escolar, familiar y laboral.

La presentación se realizó en un webinar moderado por Miguel Ángel Villanueva, director de la Fundación Legálitas y contó con la participación de Lourdes Márquez, directora de Alianzas y Relaciones Internacionales de la Fundación ONCE; María Isabel Cabello Prieto, comisaria Jefa de la Unidad Central de Participación Ciudadana de la Policía Nacional; Gregorio Saravia, Delegado del CERMI Estatal para los Derechos Humanos y la Convención de la ONU de la Discapacidad.

Para la presentación de la campaña, se diseñaron tres vídeos en los que se plantean situaciones de acoso laboral, escolar y familiar.

Impactos en las redes sociales de Legálitas y Fundación ONCE:

- Impresiones totales: 2.461.765
- Interacciones: 707.283
- Reproducciones de vídeo: 1.869.214

- **Campaña de recogida de juguetes.**

Como en años anteriores y en colaboración con la ONG Kelisidina Ayuda, todos los empleados de Legálitas se volcaron en la ‘Campaña de recogida de juguetes solidaria’ de este 2023 donando más de un centenar de juguetes desinteresadamente, tanto usados como nuevos, para que los niños de la Comunidad de Madrid no se quedasen sin sus regalos en estas fechas tan especiales.

De forma complementaria a esta iniciativa, varios trabajadores de la compañía acudieron como voluntarios al almacén central de la 'ONG Kelisidina Ayuda' para ayudar a clasificar y organizar todos los juguetes recibidos y dejarlos listos para que Papá Noel y los Reyes Magos solo tuvieran que ocuparse de repartir ilusión entre los más pequeños.

- **Avance de nueva campaña de concienciación con Policía Nacional.**

La nueva campaña con Policía Nacional #QueNadieRobeTuTranquilidad busca seguir una línea similar a la más reciente "Si no es seguro, no es comercio" y su objetivo es proporcionar a la ciudadanía una serie de consejos para que podamos prevenir ser víctima de unos determinados delitos y que sepamos cómo actuar si estos ya se hubieran producido. Se trata de situaciones que pueden sucederle a cualquiera, pero, llegado el momento, la mayoría de nosotros no sabríamos cómo actuar ni cuáles son nuestros derechos.

- **Juntos por la igualdad y lo que consideramos justo.**

Tomando como base la celebración de los días mundiales e internacionales, Legálitas ha promovido en el año 2023 las siguientes actuaciones dirigidas a la concienciación social:

- Día Internacional de la Mujer.

8 de marzo de 2023. Con motivo de la celebración del día Internacional de la Mujer, Legálitas realizó diversas acciones internas: comunicados y coloquio entre mujeres trabajadoras de la compañía, con la intención de visibilizar los problemas con los que se enfrentan en el día a día y su lucha por la igualdad.-

- Día Internacional de las Familias.

15 de mayo de 2023. Con motivo de la celebración del día Internacional de las Familias, se realizó una comunicación a todos los trabajadores poniendo el valor de la vida familiar, promoviendo la concienciación y la importancia de cuidar y preservar todos los modelos de familia que existen entre nuestros trabajadores y recordar los miles de clientes cuyas familias confían en nosotros para ser asesorados legalmente. Para celebrarlo, se quiso fomentar la vida en familia sorteando varios regalos "familiares" entre los trabajadores: lote de juegos; una experiencia en el parque hinchable más grande del mundo; y una sesión de cine.

- Día Mundial de Internet.

17 de mayo de 2023. Celebración del día Mundial de Internet, que tuvo como objetivo dar a conocer las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías y promover su accesibilidad a la red. Se realizaron diversas comunicaciones incluyendo un vídeo explicativo sobre Internet y la transformación digital aplicada a Legálitas.

- Día Mundial del Medioambiente.

17 de mayo de 2023. Con motivo de la celebración del día Mundial del Medioambiente Legálitas desarrolló varias actividades para contribuir al cuidado de la naturaleza, mostrando así una vez más su compromiso y el de todos los empleados con esta causa.

Se realizó una campaña en redes sociales en colaboración con Ecoembes (del 30 de mayo al 5 de junio), publicando mensajes clave con el fin de concienciar a la sociedad y generar un impacto positivo tanto en los ciudadanos como en el medio ambiente. Se publicaron las siguientes noticias en la web: [Gestión de residuos y medioambiente: ¿Cómo y dónde se regula?](#) y [Normativa de medioambiente: multas y sanciones](#).

Además, se organizaron otras dos actividades:

- Sesión 'Reciclar para ayudar, donde el divulgador ambiental José Luis Gallego, destacó la importancia de la colaboración ciudadana para cuidar del planeta y cómo, tanto a nivel particular como desde el trabajo, todos podemos contribuir a lograr un mundo más sostenible.
 - Actividad "1m² contra la basuraleza. De la mano de Libera, Legálitas participó en el encuentro anual colaborativo para recoger basuraleza del espacio verde periurbano Puerto de las Cañadas del Teide en Leganés (Madrid). En total, se liberaron 90 bolsas de basuraleza: 66,3 kilos de plásticos, 58,3 kilos de vidrio, 40 kilos de cartón, 178,3 kilos de resto y 150 kilos de otros residuos varios.
- 28 de junio de 2023. Con motivo de la celebración del día Internacional del Orgullo LGTBI, se reivindicaron los derechos de este colectivo apoyando la lucha por la igualdad y la dignidad de las personas gays, lesbianas, bisexuales y transexuales, modificando el logotipo de marca en todas las redes sociales que Legálitas dispone.
 - 1 de octubre de 2023. Con motivo de la celebración del día Internacional de la Personas de Edad. Se organizó un webinar descrito anteriormente junto a CONFEMAC, además de una sesión interna en la que participaron un grupo de los trabajadores me mayor edad que trabajan en la compañía.

- 19 de octubre de 2023. Legálitas se sumó a la celebración del día Internacional de la lucha contra el Cáncer de Mama, para visibilizar a las mujeres y los hombres que luchan contra esta enfermedad que representa el 30% de los cánceres diagnosticados en España. Como parte de esta iniciativa, Legálitas utilizó sus redes sociales como altavoz para recordar la importancia de la detección precoz con un mensaje claro: Detectar, Prevenir, Vivir.

Además, se repartieron casi 500 lazos entre las sedes de Vigo, Pozuelo y Cristalia, para que los empleados de Legálitas luciesen un lazo rosa en la solapa en honor a aquellos que han padecido esta enfermedad y así recordar a todos la importancia de la detección temprana y el apoyo emocional a quienes están pasando por esta experiencia.

- 2 de noviembre de 2023. Con motivo del día Internacional contra la Violencia y el Acoso Escolar, se publicaron en RRSS los vídeos que se realizaron en la campaña anteriormente descrita en colaboración con la Fundación ONCE: “No es broma, es acoso”.

- **Otras acciones destacadas del 2023:**

- Día del trabajador. Legálitas compartió con los medios de comunicación información referida a: Salario, flexibilidad laboral y bajas médicas, principales preocupaciones de los trabajadores.
- Torneo de Pádel: El pasado 24 de junio de 2023, se celebró el III Torneo de Pádel para empleados.
- Senderismo: El pasado 7 de octubre de 2023, Legálitas organizó una ruta de senderismo, para todos los empleados que quisiesen acudir, por la Vía Verde del Ferrocarril por el río Alberche.
- NAVIDAD 2023
 - Legálitas dio la oportunidad a todos los trabajadores a realizar varias acciones solidarias durante la Navidad para ayudar a los más desfavorecidos, especialmente a los más pequeños, mostrando una vez más su compromiso con la responsabilidad social corporativa y los colectivos más necesitados.
 - Paje mágico.
 - Voluntario clasificando juguetes en el almacén.
 - Recogida de juguetes de segunda mano.

- Del 1 al 24 de diciembre (ambos incluidos) se realizó un Calendario de Adviento para todos los empleados. Legálitas hizo un recorrido por todos los hitos de la compañía en 2023 y, entre los que acertasen, se realizó un sorteo diario con un premio previamente publicado.
- Fiesta de empleados en Madrid y en Vigo.
- Día de cine en familia: El pasado 17 de diciembre, los trabajadores de Legálitas y su familia, tanto en Madrid como en Vigo, pudieron asistir al cine a ver la recién estrenada película "Wonka".

Proveedores

Respecto a la relación con los proveedores, el Código Ético estipula que los procesos de selección de proveedores deben adecuarse a criterios de objetividad e imparcialidad para evitar así cualquier tipo de conflicto de interés en la selección de estos. En este sentido, el Grupo cuenta con un procedimiento de compras, que establece lo siguiente:

- En primer lugar, debe existir comunicación de una necesidad de compra por parte del Departamento solicitante, autorizada por el Responsable de Departamento, informando de la necesidad al Departamento de Compras mediante envío del formulario correspondiente. Posteriormente, el Departamento de Compras cotejará la solicitud con el presupuesto para constatar si se encuentra dentro de la asignación presupuestaria para el departamento destinatario de la compra.
- El Departamento de Compras solicitará al menos tres ofertas, negociará con los potenciales proveedores y realizará la selección en base a criterios técnicos y económicos. Para compras superiores a un importe de 50.000 euros y para compras que estén fuera del presupuesto se precisará aprobación del Comité de Dirección.
- Una vez efectuada la selección del proveedor, el Departamento de Compras emitirá la orden de compra al proveedor con copia al responsable del Departamento que solicitó la compra y al Departamento Financiero, encargados respectivamente de la posterior aprobación de la factura y autorización del pago. En aquellos casos que lo requieran, el Departamento de Asesoría Jurídica recibirá la documentación contractual del aprovisionamiento para la elaboración del correspondiente contrato.

- En el modelo de contrato el proveedor declara “que cumple y se obliga a cumplir, en todo aquello relacionado con la provisión del Servicio objeto del presente Contrato, con las disposiciones del Código Ético de LEGÁLITAS vigente en cada momento, cuyo contenido es accesible a través del siguiente enlace: <https://www.legalitas.com/canal-etico>.” Entre las obligaciones se incluyen las de compromiso con los derechos humanos y prácticas responsables, la gestión y protección del medio ambiente, Igualdad de oportunidades, no discriminación y prevención frente al acoso psicológico o moral, sexual y por razón de sexo.

En relación con la salud pública se promoverá entre otras las políticas, planes y programas que tengan impacto en la salud de la población promoverán la disminución de las desigualdades sociales en salud e incorporarán acciones sobre sus condicionantes sociales, incluyendo objetivos específicos al respecto

A finales del año 2020 se implantó un sistema de aprobación de solicitudes mediante la web, integrado con Navision, para automatizar y agilizar el proceso de compras de la Compañía, durante los ejercicios 2023 y 2022 este sistema se ha ido actualizando y mejorando. Así, por ejemplo, durante el año 2023 se han incluido nuevos campos en las solicitudes de compra con objeto de ampliar y mejorar la información de proveedores y del proceso en general.

Previo a la contratación de un proveedor, se les envía un cuestionario de evaluación donde figuran varios apartados referentes a cuestiones de seguridad, continuidad de negocio, privacidad y sostenibilidad.

Legálitas no estima necesario implementar adicionalmente a las medidas descritas, otros sistemas de supervisión o auditoría a proveedores.

Consumidores

La actividad Legálitas está orientada a la satisfacción de los intereses de sus clientes, lo que implica; una exigencia de máximo rigor técnico y jurídico, así como una dedicación constante al cliente, tratando de entender las necesidades de estos, facilitándoles en cada momento las soluciones más adecuadas.

En relación con lo anterior, el Código Ético establece que el personal de Legálitas debe establecer con los clientes unas relaciones basadas en el interés de las partes y en una actitud permanente de servicio, manteniendo un alto compromiso de honestidad, responsabilidad profesional y trabajo bien hecho, consiguiendo relaciones fundamentadas en la confianza y el mutuo respeto.

Debido a la actividad desarrollada por Legálitas no se estima necesario implementar medidas de salud y seguridad de los consumidores ni de los productos o servicios.

Protección de datos personales y seguridad de la información

Las operaciones desarrolladas por Legálitas en el seno de su actividad de negocio conllevan el tratamiento de información sensible y por ende un riesgo operativo. Preservar la confianza de los clientes es una cuestión de vital importancia para Legálitas y por ello trabaja a diario para garantizar la seguridad de la información. Una gestión eficaz de la seguridad de la información permite asegurar:

- Su confidencialidad, asegurando que sólo quienes estén autorizados puedan acceder a la información.
- Su integridad, asegurando que la información y sus métodos de proceso son exactos y completos.
- Su disponibilidad, asegurando que los usuarios autorizados tienen acceso a la información y a sus activos asociados cuando lo requieran.

De acuerdo a lo establecido en la normativa de protección de datos, bienalmente Legálitas realiza auditorías específicas sobre el grado de cumplimiento de la entidad en esta materia.

En lo relativo a la seguridad de la información, Legálitas sigue las pautas marcadas por la norma ISO 27001, en la que Legálitas se encuentra certificada, que se focaliza en la importancia de entender los requerimientos de seguridad de la información de la organización, la necesidad de establecer una política y objetivos para esto, implementar y operar controles para manejar los riesgos de la seguridad de la información, monitorear y revisar el desempeño y la efectividad del sistema y un mejoramiento continuo con base a la medición del objetivo.

Legálitas dispone de una Política integrada de Seguridad de la Información y Continuidad de Negocio, publicada en su web, de forma que todas las partes interesadas puedan tener acceso a la misma, que marca, entre otras cuestiones que el sistema de gestión de la seguridad de la información y continuidad de los servicios deberá ser objeto de una auditoría regular ordinaria, interna y externa, que verifique el cumplimiento de los requerimientos de cada una de las normas que dan cumplimiento.

Adicionalmente a lo anterior, en ese documento Legálitas recoge los aspectos particulares relacionados con la seguridad de la información, así como la operación y continuidad de los servicios en los procesos específicos que lleva a cabo la Organización, dando especial relevancia al tratamiento de datos de carácter personal siguiendo el principio de responsabilidad proactiva en la aplicación de las medidas técnicas y organizativas necesarias para una adecuada garantía de la seguridad de los datos que trata.

Legálitas actualiza periódicamente su Política de Protección de Datos Personales a través de la cual asume el compromiso de implantar y desarrollar un sistema de protección respecto al tratamiento de datos de carácter personal adecuado a la normativa en esta materia, que se integra en el conjunto de sus actividades y decisiones, desde el diseño y por defecto y realiza las preceptivas auditorías bienales de Protección de datos, a través de una empresa externa. Legálitas cuenta con un Delegado de Protección de Datos, siendo las distintas unidades operativas de la empresa responsables de los riesgos y controles que corresponden a los tratamientos que realizan, en dependencia del Delegado de Protección de Datos personales.

Sistemas de reclamación, quejas y resolución de las mismas

El éxito de la organización depende directamente de los clientes y su índice de satisfacción con los servicios prestados. Por este motivo, el Grupo dispone de puntos de control de satisfacción del cliente y procedimientos específicos para la gestión de reclamaciones e incidencias.

Los controles de calidad percibida, medida y analizada se realizan tomando como metodología básica encuestas de satisfacción, con el objetivo de conocer cuál ha sido la experiencia del cliente en su interacción con Legálitas. En este sentido, se utilizan dos tipos de mecanismos de medición:

- **Inmediata:** Transcurridas 48h tras la resolución de cada consulta el cliente recibe una llamada automática que le permite valorar el servicio recibido en términos de: satisfacción general; solución aportada por el abogado y plazo de resolución.

Se solicita al cliente que valore del 1 al 5 cada uno de estos ítems, quedando registrado en los sistemas. En aquellos casos en los que la valoración sea inferior a 3, el Servicio de Atención al Cliente se pone en contacto con el cliente para solicitar más información sobre el motivo de dicha valoración e intentar resolver cualquier incidencia si la hubiese.

Los datos estadísticos se recogen en un informe semanal con que muestra la evolución diaria de cada ítem que se analiza para poner en marcha los planes de acción necesarios para mejorar la satisfacción del cliente.

- **Trimestral:** De forma trimestral se realiza una encuesta telefónica por un tercero independiente con muestra representativa en la que se aportan indicadores de medición de satisfacción general, así como de otros atributos relacionados con la experiencia de cliente (Índice de satisfacción, NPS, IL, etc.).

Hasta diciembre de 2023, se realizaba una encuesta telefónica trimestral con muestra representativa con el objetivo de medir NPS de los clientes de Legálitas que hacen uso del servicio Jurídico. La métrica era por tanto una métrica Trimestral. Desde enero de 2024, cambia la metodología y se realizan encuestas de satisfacción con medición NPS de forma diaria a través de correo electrónico utilizando Qualtrics como herramienta de medición. Esto nos permite tener mediciones de NPS diarias y acumuladas del mes y del año en curso. A partir de enero de 2024 el indicador de NPS que se aportará será el acumulado del año en el mes en curso

El departamento de Atención al Cliente gestiona todo lo relacionado con la información de los productos y servicios, la modificación de datos en los contratos / pólizas (incluyendo el cobro) y la atención de las quejas y reclamaciones manifestadas por los clientes o cualquier organismo que represente al cliente final.

En términos generales, el ejercicio de derechos de reclamación es gratuito para el cliente, que puede ejercitar su derecho por medios electrónicos en la dirección de correo electrónico atencionalcliente@legalitas.es.

En relación con lo anterior, el Grupo cuenta con un procedimiento de atención a reclamaciones presentadas ante organismos administrativos o judiciales. El departamento de Atención al Cliente realiza las comprobaciones pertinentes, recibe la reclamación, y recopila los datos que deriva al departamento de Asesoría Jurídica, que se encarga de dar respuesta. Finalmente, en función del resultado del expediente, el departamento de Atención al Cliente procede a dar cumplimiento a la pertinente resolución y a la contestación al cliente

Por otro lado, Legálitas dispone de un procedimiento de gestión en servicios y seguros que se aplica para la gestión de incidencias recibidas directamente por el departamento de Atención al Cliente. En este caso, el proceso se desarrolla del siguiente modo: El cliente o departamento que esté en contacto con el cliente comunica la incidencia.

Posteriormente, el departamento de Atención al Cliente se comunica telefónicamente con el cliente y realiza un análisis de lo sucedido para calificar la incidencia como fundamentada o no fundamentada. Tras la resolución de la incidencia, se comunica al cliente y se registra en la incidencia el resultado de esta: satisfactoria o no satisfactoria, informando al departamento de Asesoría Jurídica en el caso de que, por la naturaleza del asunto, así lo requiera.

Para garantía de los clientes, que tienen condición de asegurados, Legálitas cuenta con un servicio externo e independiente de resolución de reclamaciones, el Defensor del Asegurado (DA).

A continuación, se presenta el detalle de las reclamaciones atendidas durante el ejercicio 2023 y 2022 desde el Servicio de Atención al Cliente (SAC) y el Defensor del Asegurado (DA):

Número de reclamaciones atendidas en el ejercicio 2023				
	SAC	SAC A DA	DA	Total SAC+DA
Pendientes inicio año	2	0	0	2
Iniciadas en el año	39	1	19	58
<i>No admitidas</i>	0	0	14	14
<i>Admitidas</i>	39	1	5	44
Resueltas en año	33	1	5	38
<i>Estimadas</i>	17	0	0	17
<i>Desestimadas</i>	11	0	4	15
<i>Otros</i>	5	1	1	6
Pendientes fin año	8	0	0	8
Tiempo medio	17,5	64	25,2	42,7

El incremento en el tiempo de respuesta se debe fundamentalmente al cambio en el cálculo de tiempo total de resolución. Si comparamos los tiempos por instancias observamos que el tiempo de resolución en el SAC y SAC a DA ha disminuido en más de 10 días respecto al 2022. Por otro lado, en la resolución del DA se ha dado la situación contraria pasando de los 16.14 días de media del 2022 a los 25.2 del 2023.

Número de reclamaciones atendidas en el ejercicio 2022				
	SAC	SAC A DA	DA	Total SAC+DA
Pendientes inicio año	6	1	0	6
Iniciadas en el año	68	7	7	75
<i>No admitidas</i>	0	0	0	0
<i>Admitidas</i>	68	7	7	75
Resueltas en año	72	8	7	79
<i>Estimadas</i>	16	1	1	17
<i>Desestimadas</i>	49	6	6	55
<i>Otros</i>	7	1	0	7
Pendientes fin año	2	0	0	2
Tiempo medio	29,82	28,75	16,14	28,5

* Se incluyen 3 reclamaciones con entrada en el D.A. en el 2022, correspondientes a los años 2020 y 2021.

Información fiscal

Legálitas presta especial atención al cumplimiento de sus obligaciones tributarias que resulten de la normativa aplicable en cada uno de los territorios en los que opera el Grupo.

Los Estados financieros de Legálitas Global Group, S.L., y sociedades dependientes, correspondientes al ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2023, han sido elaborados de acuerdo con lo establecido en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). Los resultados y los impuestos de sociedades por países, correspondiente al ejercicio 2022, se han reexpresado de acuerdo con estas Normas.

Resultado del ejercicio por país

El resultado consolidado de Legálitas Global Group, S.L. y sociedades dependientes a 31 de diciembre de 2023 ha sido de (2.367,14), ((4.943,90) a 31 de diciembre de 2022).

En la siguiente tabla se muestra el desglose del resultado por país obtenido por Legálitas Global Group, S.L. y sociedades dependientes en el ejercicio 2023 y 2022:

Resultado por país (miles de euros)	Ejercicio 2023	Ejercicio 2022
España	-2.394,72	-4.976,60
Colombia	27,59	32,70

Impuesto sobre Sociedades por país

Asimismo, se acompaña a continuación el gasto devengado en el ejercicio 2023 y 2022 en concepto de Impuesto sobre Sociedades por Legálitas Global Group, S.L. y sociedades dependientes por país:

Gasto por Impuesto sobre Sociedades por país (miles de euros)	Ejercicio 2023	Ejercicio 2022
España	1.642,72	2.327,78
Colombia	-11,36	-18,23

Subvenciones recibidas

Las sociedades del grupo han recibido subvenciones a la explotación concedidas, en su mayor parte, por parte de la Fundación Tripartita con objeto de fomentar la formación del personal. El importe percibido, por este motivo, en el ejercicio 2023 ha sido de 30.970 euros (56.328 euros en 2022).

Referencias a contenidos establecidos por la Ley 11/2018 de Información No Financiera y Diversidad, incluidos en el Estado de Información No Financiera

El presente estado de información no financiera se ha elaborado tomando como criterios los requisitos establecidos en la Ley 11/2018 de 28 de diciembre de 2018 de información no financiera y diversidad. Para su elaboración, se ha tomado de referencia los estándares GRI para la elaboración de Informes de Sostenibilidad. El uso de los estándares GRI se ha hecho de manera selectiva, por lo que el presente informe no constituye un informe de conformidad con GRI. Los estándares utilizados se detallan debajo de la tabla de referencias.

En julio de 2021 entró en vigor el Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo, publicado en el Diario Oficial de la Unión Europea con fecha 10 de diciembre de 2021, y por el que se modifica el Reglamento (UE) 2019/2088, y en particular, su artículo 8, apartado 4, mediante la especificación del contenido y la presentación de la información que deben divulgar las empresas sujetas a los artículos 19 bis o 29 bis de la Directiva 2013/34/UE respecto a las actividades económicas sostenibles desde el punto de vista medioambiental, y la especificación de la metodología para cumplir con la obligación de divulgación de información.

Atendiendo a la naturaleza de la actividad de seguros de Legálitas Seguros y Reaseguros S.A.U., como aseguradora del Grupo, el riesgo de sostenibilidad es un riesgo adicional a tener en cuenta por las entidades aseguradoras tanto en lo que respecta a las inversiones que cubren provisiones técnicas o recursos propios, los productos de seguro y los productos donde pueda producirse posible pérdida para el inversor (PRIIPS⁸ o productos con riesgo-tomador como UNIT-LINKED⁹ o planes de pensiones).

Legálitas Seguros no comercializa este tipo de productos y, por tanto, no se ve afectada por el Reglamento UE 2019/2088, el cual establece las obligaciones de las aseguradoras en materia de sostenibilidad para productos con riesgo tomador.

Para la elaboración de este informe y la selección de los contenidos relevantes se ha realizado previamente un análisis de materialidad para determinar a partir de los contenidos requeridos por la citada Ley, qué contenidos corresponde incluir detalladamente y aquellos para los que por la falta de sistemas de información adecuados o por la baja relevancia de estos en el negocio del Grupo se incluye una explicación de los motivos de su omisión.

⁸ Packaged Retail and Insurance-Based Investment Products (Productos de Inversión Minorista Empaquetados).

⁹ Seguro de ahorro e inversión vinculado a una cesta de fondos, en el que el asegurado asume el riesgo de la inversión.

El análisis de materialidad se ha llevado a cabo a partir de otros reportes de naturaleza similar publicados por compañías del sector, mediante la identificación de los temas identificados como más relevantes a la hora de reflejar los impactos económicos, ambientales y sociales de la organización o bien de influir en las decisiones de los grupos de interés.

A continuación se incluye de forma detallada la relación de contenidos junto con la valoración de materialidad que ha establecido la compañía por medio de los responsables y supervisores en cada ámbito de actividad:

Contenido	Materia	Valoración		
		Supervisor	Responsable	TOTAL
Modelo de negocio	Entorno de negocio	2	1	1,5
	Gestión de riesgos no financieros	3	3	3
Lucha contra la corrupción y el soborno	Lucha contra la corrupción y el soborno	5	3	4
	Lucha contra el blanqueo de capitales	5	3	4
Personal	Características del empleo ofrecido (calidad de los contratos, remuneraciones, edad de la plantilla, etc.)	4	4	4
	Organización del trabajo y medidas de conciliación	5	5	5
	Salud y seguridad de los empleados	4	4	4
	Relaciones sociales y comunicación con los empleados	3	3	3
	Formación, capacitación, atracción del talento y desarrollo profesional	5	5	5
	Accesibilidad universal	2	2	2
	Igualdad y diversidad	4	4	4
Derechos humanos	Respeto y cumplimiento de los derechos humanos	5	5	5
Medioambiente	Gestión medioambiental	1	2	1,5
	Contaminación atmosférica, acústica y lumínica	1	1	1
	Economía circular y prevención y gestión de los residuos generados	1	2	1,5
	Uso sostenible de los recursos	2	2	2
	Lucha contra el cambio climático	1	1	1
	Protección de la biodiversidad	1	1	1
Sociedad	Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible y relaciones con las comunidades locales	3	4	3,5
	Subcontratación y relación con proveedores	2	2	2

Contenido	Materia	Valoración		
		Supervisor	Responsable	TOTAL
	Satisfacción del cliente, calidad del servicio y relación con los consumidores	5	5	5
	Información fiscal y desempeño económico	3	3	3

Índice de contenidos en relación con los requisitos de la Ley 11/2018

Ámbitos Generales				
Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
Modelo de negocio	Descripción del modelo de negocio : <ul style="list-style-type: none"> – Entorno empresarial – Organización y estructura – Mercados en los que opera – Objetivos y estrategias – Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución 	GRI 2-1 GRI 2-2 GRI 2-6 GRI 2-23	EINF-1- 6, 8	
General	Marco de Reporting	GRI 2-5	EINF-47	
Materialidad	Análisis de materialidad	GRI 3-1 GRI 3-2	EINF-48	
Principales riesgos e impactos identificados	Gestión de riesgos	Se detalla el sistema de riesgos.	EINF-3, 4	
	Análisis de riesgos e impactos relacionados con cuestiones clave	Descripción de riesgos.	EINF-4- 8	

Cuestiones Medioambientales				
Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
Gestión medioambiental	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa	Marco interno: Descripción cualitativa de los principales efectos.	EINF-9	Riesgo claramente insignificante. (RCI)
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	Marco interno: descripción cualitativa de evaluaciones.	EINF-9	RCI.
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Marco interno: descripción cualitativa de evaluaciones.	EINF-9	No se estima necesario aplicar otros recursos dedicados a prevención de estos riesgos. (RCI)
	Aplicación del principio de precaución	Marco interno: descripción cualitativa de evaluaciones.	EINF-9	Se focaliza en minimizar los impactos derivados de la actividad. (RCI)
	Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	Marco interno: descripción cualitativa de evaluaciones.	EINF-9	No se estima necesario realizar provisiones o garantías. (RCI)
Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono (incluye también ruido y contaminación lumínica)	Descripción cualitativa. Riesgo casi inexistente	EINF-6, 9	RCI
Economía circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	GRI_306	EINF-9, 10	RCI.
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos		No material, teniendo en cuenta el sector de actividad de la compañía.	
Uso sostenible de los recursos	Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	GRI_303-1	EINF-10, 11	
	Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	GRI_303-1	EINF-10	
	Consumo , directo e indirecto, de energía	GRI_303-1	EINF-11, 12	
	Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	Descripción de la N/A.	EINF-11	N/A
	Uso de energías renovables	N/A	EINF-11	Indirectas (ENDESA, NATURGY, GESTERNOVA)
Cambio climático	Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generadas	Cuantificación anual de GEI en emisiones equivalentes de CO2.	EINF-12- 14	RCI.
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	Descripción de la N/A.	EINF-12, 13	N/A
	Metas de reducción establecidas voluntariamente	Descripción de la N/A.	EINF-12, 13	N/A
Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	Descripción de la N/A.	EINF-14	N/A
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	Descripción de la N/A.	EINF-14	N/A

Cuestiones Sociales y Relativas al Personal				
Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y categoría profesional	GRI_2-7/405-1	EINF-16, 17	
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	GRI_2-7	EINF-17	
	Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y categoría profesional	Marco interno: Calcularlo sobre la base de fecha de entrada y salida en el grupo. (x días como empleado/365)	EINF-18	
	Número de despidos por sexo, edad y categoría profesional	Marco interno: Número total de despidos durante el ejercicio desglosado por sexo, edad y categoría profesional	EINF-18, 19	
Empleo	Brecha salarial	Marco interno: Medida como diferencia porcentual del salario bruto anual femenino respecto salario bruto anual masculino para cada categoría	EINF-20	
	Remuneración media por sexo, edad y categoría profesional	Marco interno: remuneración media (incluye retribución fija y retribución variable)	EINF-19, 20	
	Remuneración media de los consejeros por sexo	Marco interno: remuneración media (incluye retribución fija y retribución variable)	EINF-20	
	Remuneración media de los directivos por sexo	Marco interno: remuneración media (incluye retribución fija y retribución variable)	EINF-20	
	Implantación de políticas de desconexión laboral	Marco interno: descripción cualitativa de las políticas vigentes	EINF-21	
	Empleados con discapacidad	GRI 405-1	EINF-21	
Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo	Marco interno: descripción cualitativa de la organización del tiempo de trabajo	EINF-22, 23	
	Número de horas de absentismo	Marco interno: n.º horas de absentismo	EINF-23	
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	Marco interno: descripción cualitativa de medidas.	EINF-23	

Cuestiones Sociales y Relativas al Personal				
Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	GRI_403-7	EINF-23, 24	
	Número de accidentes de trabajo y enfermedades laborales por sexo, tasa de frecuencia y gravedad por sexo	GRI_403_9 y GRI 403-10. Se Incluyen fórmulas de cálculo.	EINF-23, 24	
Relaciones sociales	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	Marco interno: descripción cualitativa de las organización del diálogo social	EINF-25, 26	
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país			N/A
	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	GRI_401-3	EINF-25, 26	
	Mecanismos y procedimientos con los que cuenta la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación	Marco interno: descripción cualitativa de las organización del diálogo social. GRI_401-3	EINF-25, 26	
Formación	Políticas implementadas en el campo de la formación	Marco interno: descripción cualitativa de las políticas.	EINF-26, 27	
	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	Marco interno: horas de formación totalizadas y por categoría profesional.	EINF-27, 28	
Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas	EINF-28, 29	
	Planes de igualdad medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas	EINF-28, 29	
	Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas	EINF-28, 29	
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	Marco interno: descripción cualitativa de la gestión de la diversidad.	EINF-28, 29	

Información sobre el respeto de los derechos humanos			
Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
Aplicación de diligencia debida en materia de derechos humanos y en su caso, medidas para mitigación, gestión y reparación	GRI_2-23 y 2-26. Código ético	EINF-29, 30	
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	GRI_406-1	EINF-30	
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil.	GRI_2-23	EINF-15, 28- 30	

Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno			
Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI_2-23/2-27	EINF-30, 31	
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	GRI_2-23/2-27	EIN-31, 32	
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Marco interno: cuantía de las aportaciones en euros.	EIN-32	

Información sobre la sociedad				
Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión	
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	Marco interno: descripción cualitativa del impacto	EINF-32, 33	
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	Marco interno: descripción cualitativa del impacto	EINF-32, 33	
	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	Marco interno: descripción cualitativa de las relaciones mantenidas	EINF-32, 33	
	Acciones de asociación o patrocinio	GRI_2-28	EINF-33-39	
Subcontratación y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	GRI_2-6	EINF-40, 41	
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	GRI_2-6	EINF-40, 41	
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	Descripción de la N/A.	EINF-41	No se entiende necesaria su implementación.
Consumidores	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	Descripción de la N/A.	EINF-41, 42	N/A medidas de salud. Se detallan las Medidas de Protección de datos personales y seguridad de la información
	Sistemas de reclamación Quejas recibidas y resolución de las mismas	GRI_25	EINF-43-45	
Información fiscal	Beneficios obtenidos país por país	Marco interno: beneficios/pérdidas antes de impuesto sobre sociedades por país	EINF-45	
	Impuestos sobre beneficios pagados	Marco interno: impuesto sobre sociedades por país	EINF-46	
	Subvenciones públicas recibidas	GRI_201-4	EINF-46	